



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Competencias laborales y comunicación interna en los  
trabajadores profesionales de la Superintendencia  
Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Anabell Milagros Vivanco Fonseca

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ - 2017**

## **Página del Jurado**

---

Dr. Angel Salvatierra Melgar

Presidente

---

Dr. Hugo Ricardo Prado López

Secretario

---

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Vocal

### **Dedicatoria**

El presente trabajo es el resultado de grandes esfuerzos realizados para salir adelante y esta dedicado a mis hijos que son mi motivación a superarme cada día.

### **Agradecimiento**

Al Señor que me da su Espíritu para seguir caminando. A la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada para el desarrollo personal y profesional. Al profesor del curso, amigos y compañeros de trabajo que han tenido que ver con el término de mis estudios

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Anabell Milagros Vivanco Fonseca, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09869233, con la tesis titulada “Competencias laborales y comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de Enero de 2017

.....

Br. Anabell Milagros Vivanco Fonseca .

DNI 09869233

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Competencias laborales y comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los Apéndices correspondientes.

## Índice

	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
 <b>I. INTRODUCCIÓN</b>	 <b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación Teórica	17
1.2.1 Variable competencias laborales	17
1.2.2 Variable comunicación interna	26
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	38
1.5 Hipótesis	42
1.6 Objetivos	43
 <b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	 <b>45</b>
2.1 Variables	46
2.2 Operacionalización de variables	46
2.3 Metodología	47
2.4 Tipo de estudio	47
2.5 Diseño	48
2.6 Población, muestra y muestreo	50

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8 Métodos de análisis de datos	53
2.9 Aspectos Éticos	56
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>57</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>68</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>74</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>76</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>78</b>
<b>VIII. Anexos</b>	<b>86</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	87
Anexo 2. Instrumentos	89
Anexo 3. Validación de cuestionarios: juicio de expertos	95
Anexo 4. Base de Datos	104
Anexo 5. Artículo Científico	109



**Índice de tablas**

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Competencias laborales	46
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Comunicación Interna	47
Tabla 3 Relación de Validadores	53
Tabla 4 Confiabilidad Cuestionario de Competencias laborales	54
Tabla 5 Confiabilidad Cuestionario de Comunicación Interna	55
Tabla 6 Las Competencias laborales	58
Tabla 7 Comunicación interna	59
Tabla 8 Competencias laborales y comunicación interna	60
Tabla 9 Competencias laborales y patrones de la comunicación	61
Tabla 10 Competencias laborales y barreras de comunicación	62
Tabla 11 Competencias laborales y la dimensión de retroalimentación	63
Tabla 12 Correlación competencias laborales y comunicación interna	64
Tabla 13 Correlación competencias laborales y patrones de comunicación	65
Tabla 14 Correlación competencias laborales y barreras de comunicación	66
Tabla 15 Correlación competencias laborales y retroalimentación	67

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de frecuencias de las competencias laborales	58
Figura 2 Diagrama de frecuencias de la comunicación interna	59
Figura 3 Comtencias laborales y comunicación interna	60
Figura 4 Comtencias laborales y patrones de comunicación	61
Figura 5 Comtencias laborales y barreras de comunicación.	62
Figura 6 Comtencias laborales y retroalimentación	63

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las Competencias laborales y comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 60 trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). Lima. 2016, se consideró una muestra igual a la población en las cuales se han estudiado las variables: competencias laborales y comunicación interna. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de Competencias laborales de Cojulum, C y la encuesta de comunicación interna de GF Asesores, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación existente entre las competencias laborales y la comunicación interna en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.773 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

**Palabras Clave:** Competencias laborales, Comunicación interna.

## Abstract

This research was designed to determine the overall relationship between skills and internal communication in professional workers of the National Superintendency of Public Registries (Sunarp). Lima. 2016.

The population or population of interest in this research consisted of 60 professional workers of the National Superintendency of Public Registries (SUNARP). Lima.job skills and internal communication: 2016, equal to the population sample in which we have studied the variables considered. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying survey of occupational competencies Cojulum, C and the survey of internal communication GF Advisers, all with scale Likert, who provided information about that relationship between skills and internal communication in its various dimensions.

The result of the correlation coefficient Rho Spearman of 0.773 indicates that there is a positive relationship between the variables also lies in the high level of correlation with the level of bilateral significance  $p = 0.000 < 0.01$  (highly significant), the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted; It concludes that: labor skills are significantly related to internal communication in professional workers of the National Superintendency of Public Registries (Sunarp). Lima. 2016.

**Key words:** Labor Skills, Internal Communication.

## **I.    Introducción**

## **1.1. Antecedentes.**

### **1.1.1. Antecedentes Internacionales.**

Sánchez (2012). Tesis de Maestría: Las competencias laborales en el desempeño de la función del contador público en las fuerzas armadas nacionales: clave en el éxito institucional. Universidad de Carabobo. Venezuela. Objetivo determinar la relación entre las competencias laborales y el desempeño, descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa, población y muestra 22 contadores de 8 locales castrenses, el instrumento fue diseñado para tal fin. El autor concluyó que los institutos no se adaptan con facilidad a los nuevos procesos de desarrollo de competencias en sus recursos humanos. Así entonces, se requiere que las instituciones adapten sus perfiles a los requerimientos del puesto de tal manera que puedan lograr sus objetivos. No se aplican en forma efectiva las tareas de trabajo establecidas por no demostrarse plenamente las competencias. No existe diferenciación entre las instituciones por que se establece una rutina en donde la eficiencia y eficacia del recurso humano apenas si se vislumbra, tampoco existe una inversión adecuada en el área de innovación y capacitación de los RRHH.

Candel (2012). Tesis Doctoral: Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego. Universidad de Granada. España. Objetivo determinar la relación de las competencias con el desempeño. Descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa. Poblacion 1000 trabajadores, muestra 98 , cuestionario general. El autor concluyó que existe relación entre la edad y el desempeño laboral es positiva sobre el rendimiento. El estudio no faculta ignorar la posibilidad de una reacción adversa de la edad y el rendimiento laboral. La edad y el nivel laboral están relacionadas, correspondiendo a mas edad la pertenencia. Normalmente los niveles están relacionados con el desempeño, la no relación se puede deber a una sobre valoración de percepción. La antigüedad en el puesto ayuda a la labor tecnificada sin embargo no tiene efecto en otros aspecto del rendimiento en el trabajo. Las variables sociodemográficas no se conectan de la misma forma con el desempeño que con las competencias laborales.

Morales (2010). Tesis de Maestria: Elaboración de las descripciones de puestos del departamento de asuntos regulatorios, en una empresa farmacéutica basados en competencias laborales. Universidad de San Carlos de Guatemala. Objetivo elaborar el perfil de puestos. Descriptiva, no experimental, exploratoria, cuantitativa. Poblacion y muestra de 102 entrevistados cuestionario general, al cual pueden agregársele preguntas que abarquen las variantes concretas que presente el puesto. El autor concluyó que se elaboraron los perfiles de puestos en relación con las competencias laborales dejándolo como modelo base para la gestion de personal. Los nuevos perfiles van a permitir establecer una adecuada cultura organizacional y un incremento de la productividad de la empresa. Se cuenta con la normatividad tecnica para las competencias laborales que se requieren para el puesto. Los nuevos perfiles servirán de base para las competencias laborales de los nuevos procesos de selección y capacitación de acuerdo a los requerimientos que de la organización.

Camacho, (2010) Colombia. Tesis: Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan. Santa Marta. Universidad Sergio Arboleda. Objetivo determinar la relación del plan de comunicaciones con la motivación. Descriptiva, correlacional, cuantitativa, no experimental. Poblacion y muestra 70 empleados, cuestionario específico para tal fin. El autor concluyó que la comunicación interna se establecio en concordancia con el plan de comunicaciones y el planeamiento estratégico. La comunicación se ha establecido en la organización de acuerdo a sus requerimientos y a la retroalimentación. La investigación reveló que existen brechas entre la gerencia y algunas áreas de la organización. A través de la investigación se concluye que la motivación es un factor importante para la comunicación. El plan de comunicación interna de la organización ha permitido que todas las áreas se comuniquen entre si.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales.**

Marcillo (2014). Tesis Doctoral: Modelo de gestion por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos

descentralizados del sur de Manabí. Universidad Privada Antenor Orrego. Objetivo demostrar la teorización respecto a la Gestión por Competencia del Talento Humano en organizaciones públicas ecuatorianas, el encuentro epistemológico de la tesis, se envuelve en un Enfoque Vivencial y el proceso metodológico apoyado en el Paradigma Cualitativo adoptando el método de la Teoría Fundamentada, aplicando para ello las técnicas de documentación, entrevistas, observación.

El autor concluye que:

Se establece como posible implementar un modelo de gestión por competencia del talento humano, de acuerdo con la opinión de los encuestados. Se concluye que la GTH se ha dejado de lado por continuar con los manejos tradicionales y deciduos del personal de carrera pública lo que ha causado lentitud para desarrollar competencias y lgrar metas institucionales. No existeprocesos para mejorar el rendimiento de los servidores, lo que no permite desarrollar competencias a pesar que existe un buen ambiente laboral. No se aplican procesos y técnicas para medir desempeño que potencien los recursos humanos agregándole una adecuada motivación. (p. 81).

Quispe (2011). Tesis Doctoral: La valoración del personal sobre la comunicación interna. Universidad Peruana Unión, filial Juliaca. Este estudio tiene por objetivo determinar cuál es la valoración del personal sobre la comunicación interna en la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca. La investigación es descriptiva, no experimental y transversal, población de 164 trabajadores, muestra de 55 colaboradores, cuestionario conformado por 42 preguntas cerradas o de opción múltiple, tipo escala de valoración de Likert. El autor concluyó que la valoración del personal sobre la comunicación interna de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca, es 37.3%., lo que ha permitido mejorar la gestión. La valoración del personal sobre la comunicación interna descendente respecto al desempeño laboral, en la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca es



43.3%. se establece que existe buena comunicación descendente desde la dirección hacia todas las áreas.

Tuesta (2010). Tesis: Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa “Santo Toribio de Mogrovejo” del distrito de Zaña-Chiclayo. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo fue determinar los resultados de la autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna, en la Institución Educativa. Se utilizó el método descriptivo-interpretativo, enfoque cualitativo de tipo descriptivo. La muestra fue de 37 personas, instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la guía de observación documentaria. El autor concluyó que la autoevaluación pudo recoger datos importantes, en relación a la gestión de la institución, para la implementación de nuevos procesos de calidad y comunicación. Se concluyó que se necesita mejorar los procesos de comunicación en la organización debiendo ser establecidos y puestos en práctica por los actores educativos. Se concluyó que se debe mejorar en el planeamiento y en las reuniones de gestión potenciando los medios de comunicación formal.

## **1.2. Fundamentación Teórica.**

### **1.2.1. Fundamentación teórica de la variable competencias laborales.**

#### **Definición de Competencias laborales.**

Díaz (2010, cita a Kochanski): “Las competencias son las técnicas, las habilidades, los conocimientos y las características que distinguen a un trabajador destacado”. (p.23).

Conjunto de habilidades requeridas para realizar tareas específicas, va de acuerdo con la cultura organizacional y esta en consonancia con la ética y los valores de la entidad.

Díaz (2010, cita a Le Boterf): “Una construcción, a partir de una combinación de recursos que son movilizados para lograr un desempeño”.(p.51).

Facilidad para absolver problemas específicos en el campo laboral esta basada en conocimientos que se emplean en situaciones de crisis, pero que se desarrollan para mejorar la tarea laboral.

Diaz (2010, cita a Bunk): “Posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, y desarrollarla en su organización”. (p.62).

Conjunto de actitudes, habilidades que le dan la posibilidad de desarrollar acciones laborales con éxito de acuerdo con los estándares de la entidad, el trabajador que demuestra competencias es evaluado como trabajador de éxito.

Diaz (2010, cita a Ducci): “Útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo”. (p.38).

Se diferencia de la calificación ya que las competencias son consideradas como conocimientos y habilidades para lograr resultados en condiciones de cierta complejidad, se puede considerar como la inteligencia para conseguir una meta en un momento específico.

Diaz (2010, cita a Agúdelo): “Capacidad integral que tiene una persona para desempeñarse eficazmente en situaciones específicas de trabajo”.(p.94).

Se diferencian a los trabajadores con mejores capacidades de los que no las tienen y su desarrollo de tareas es mecánica y rutinaria, son innovadores y su perspectiva los diferencia claramente del conjunto de trabajadores.

### **Importancia de las Competencias Laborales.**

Ramos (2012), define:

Al respecto, los modelos de competencia son a su vez una herramienta valiosa para la gestión de Recursos Humanos en las empresas, a mayor abundamiento, las competencias laborales para la administración de recursos humanos, permiten el mejor desarrollo de los procesos dentro de una organización, ya que la visión global (empresa-empleado) se transforma; es decir, de trabajar en un ambiente plano en donde cada uno se limita o restringe a cumplir con las tareas que única y exclusivamente les son asignadas, se cambia a una visión mucho más flexible en donde el empleado busca el crecimiento dentro de la empresa. (p.79).

Cuando el trabajador adquiere mas conocimiento mejora sus habilidades y destrezas, desarrolla con facilidad el sentido de pertenencia e identificación con la entidad , aumenta también su perspectiva sobre elnegocio o giro de la entidad , desarrolla multi tareas y asu vez desarrolla su crecimiento personal y laboral . Cuando se realizan los procesos de contratación de personal nuevo debe de realizarse basado en un modelamiento de las competencias logrando que el reclutador se centre mas en los candidatos que se adecuen al perfil que se esta solicitando , en el futuro serán los que logren ascensos con masrapidez debido a su productividad y resolución de problemas, este trabajador tiene por característica que es muy dinamico, no es estatico, puede laborar en diferentes áreas de tal manera que también va adquiriendo una experiencia integral de la entidad.

### **Competencias Laborales en la Gestion Pública.**

Atanasof (2011), Define que:

Las organizaciones públicas, cada vez más atentas a las necesidades del cliente ciudadano deberán plantearse su situación en el contexto, qué espera la sociedad de ellas, cuáles son sus metas, qué resultados deberán obtener y en función de esto, rediseñar sus estructuras organizativas de manera que estas respondan de manera ágil y eficiente.

La incorporación de tecnología y la informatización de los trámites, los acuerdos o “carta compromiso” con el ciudadano, el establecimiento de modelos de gestión por resultados, requieren de un diseño del trabajo que facilite estas modalidades. (p.18).

Toda competencia laboral esta desarrollada no solo por la experiencia de su paso por diferentes áreas de la entidad, sino por la practicidad laboral y la capacidad de resolución de problemas en la entidad , es por esa razón que al momento de dar las tareas que deben de realizar en esa área se deben de identificar antes las competencias que se requieren para esa labor de tal manera que sea mas sencillo definir a la persona que va a ocupar esa vacante siempre y cuando posea las competencias que se requieren, en eso esta la diferenciación entre los puestos de trabajo de tal manera que no existan superposición de tareas para el cumplimiento de las metas de la entidad.Cada perfil de la entidad debe contar con el requerimiento exacto de las competencias necesarias para la realización de esa tarea.

### **Tipos de Competencias laborales.**

Navarro (2016), define que:

Competencias Básicas: Son aquellas que se desarrollan principalmente en la educación inicial (Educación Básica y Media), y que comprenden aquellos conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo educativo e integrarse a la sociedad.

Competencias Conductuales: Son aquellas habilidades y conductas que explican desempeños superiores o destacados en el mundo del trabajo y que generalmente se verbalizan en términos de atributos o rasgos personales.

Competencias Funcionales o Técnicas: Son aquellas requeridas para desempeñar las actividades que componen una función laboral, según los estándares y la calidad establecidos por la empresa. (p.108).

Generalmente están incluidas en las competencias básicas la comunicación, el lenguaje, lectura, escritura, razonamiento lógico, la capacidad de relacionarse, el conocimiento y utilización de las Tics. Sobre las conductuales se dan los logros, ser proactivos, ser flexible, la capacidad de innovar. En resumen son procesos que se inician a edad temprana, en el colegio se da como formación y como respuesta a esta sumándose a las habilidades innatas de la persona, su comportamiento, su rendimiento que generalmente se integra con las necesidades de la entidad.

### **Competencias laborales, calidad y Productividad.**

Ilo (2011), establece que:

El conocimiento de buena parte de lo que ocurre en el proceso esta en el trabajador y el enorme potencial que guarda su capacidad de contribución se oculta muchas veces tras enormes y obsoletos manuales de racionalización de procesos, que nadie lee y nadie utiliza. Cuando se intentó buscar una forma más clara de evidenciar el aporte de los trabajadores, numerosos estudios descubrieron la aparición de nuevos conceptos hasta ahora totalmente desactivados. Capacidades intelectuales que antes se despreciaban en la mera medición del esfuerzo se hicieron evidentes. Facilidad de comunicarse, capacidad de entender símbolos, interpretar planos, reportar novedades a sus compañeros o superiores, leer, calcular, anticipar, plantear y resolver problemas. Todos estos atributos empezaron a ser reconocidos y estudiados. (p.47).

Se fue estableciendo que lo rutinario y automatizado no conjuga con las competencias laborales, se usa mas el cerebro que la fuerza, cada vez se requieren trabajadores mejores capacitados y aquellos que no lo son ven menos oportunidades de trabajo, se valora la capacidad del trabajador y su experiencia y mucho mas si esta imbuido de capacidades y habilidades que lo hacen un recurso único, los requerimientos de puestos de trabajo varían conforme la globalización lo propicia, conforme la productividad y la competitividad lo requiera y en el ámbito

publico con la capacidad de resolución de usuarios con necesidades cubiertas por el estado y en donde o existen fines de lucro, muchas entidades están comenzando a trabajar con el concepto de competencias mejorando sus resultados para beneficio de la población , el trabajador da su valioso aporte y la sumatoria de ellos consiguen el desarrollo individual y de la entidad para el logro de sus metas.

### **Teorías y enfoques de las Competencias laborales.**

Sandoval (2011). Describe los siguientes enfoques:

Enfoque Funcionalista: Su origen proviene del ámbito anglosajón y establece desempeños o resultados concretos y predefinidos que la persona debe demostrar. La competencia dentro de este enfoque son definidas a partir de un análisis de las funciones claves que hace la persona dentro de su labor. Enfoque Conductista: Identifica las capacidades de fondo que conllevan a desempeños superiores. Se aplica a los niveles directivos, y se circunscriben a las capacidades ante circunstancias no predefinidas, es decir, situaciones no predefinidas, para lo cual es necesario tener capacidad analítica, de toma de decisiones, creatividad. No se derivan de los procesos de la Organización, sino se derivan del análisis de las capacidades de las personas, de cómo planear los objetivos, toma decisiones, identifica situaciones, toma riesgos.

Enfoque Constructivista: Es de origen francés, da valor a la educación formal y al contexto laboral, en donde se construyen la competencia a partir del análisis y el proceso de solución de problemas y las disfunciones que se presentan en la Organización. La competencia está ligada a los procesos en la organización y de acuerdo a Tobón (2006), este enfoque enfatiza el “asumir la competencia como: habilidades, conocimientos y destrezas para resolver dificultades en los procesos laborales-profesionales, desde el marco organizacional. (p.7).

El primer enfoque mide desempeños concretos que el trabajador tiene que expresar orientado a los resultados de la labor en la entidad, especialmente en el logro de lo encomendado. Es útil por que se evalúa la competencia técnica de sus recursos humanos en la consecución de lo realizado, establece las brechas. Sobre el segundo enfoque está dirigido a los mandos jefaturales y evalúa la capacidad de análisis y el tercer enfoque evalúa las capacidades para solucionar problemas en la entidad.

### **Dimensiones de las Competencias laborales.**

De acuerdo con la Encuesta de Competencias Laborales, del autor: Cojulun Cifuentes, M. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Guatemala, del año 2011. Presenta las siguientes dimensiones: Clima, Liderazgo, Identidad y motivación, las mismas que son definidas por diferentes autores a continuación:

#### **Dimensión de Clima.**

García(2012, cita a Anzola, 2003): “Se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización” (p.68).

Generalmente el clima se establece por las características propias de la entidad, sus normas, comportamientos laborales, políticas de recursos humanos, todos ellos van formando una atmósfera propia que de hecho influye para bien o mal en el trabajador.

García (2012, cita a Seisdedos, 1996): “Conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos” (p.98).

Lo que mas se destaca es como el trabajador siente su atmosfera laboral , es una percepción individual e independiente de los otros , o sea es una actitud el trabajador en respuesta a lo que percibe.

García (2012, cita a Schein, 1991): “Es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros” (p.59).

Suele suceder que cuando los trabajadores se relacionan muy bien la percepción del clima puede uniformizarse, sin dejar de lado la opinión de algunos en razón de su ambiente y su infraestructura de la entidad.

### **Dimensión de Liderazgo.**

Espichanrio (2011, cita a Kotter): “El líder auténtico crea las estrategias y determina la dirección en la que debe avanzar la empresa, consiguiendo a la vez que sus subordinados lo sigan por estar convencidos de la validez de sus ideas” (p.18).

El liderazgo tiene como propiedad el cambio e innovación en la entidad Debido a que un buen líder busca y consigue unificar a un grupo en principios e ideales y llevan a cabo una tarea para el bien común.

Espichanrio (2011, cita a Senge): “Enfoca su análisis hacia la descentralización del papel del liderazgo dentro de las empresas, de tal manera que se aproveche al máximo el talento de la gente para trabajar productivamente hacia objetivos comunes” (p.67).

Establece que no existe entidad inteligente sino aquella que comparte su visión y se refuerza con el liderazgo directivo o individual que actúa como catalizador haciendo que sus trabajadores estén en la misma ruta.

Espichanrio (2011, cita a Santos): “Liderazgo, proceso de influir sobre sí mismo, el grupo o la organización a través de los procesos de comunicación,



toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil". (p.67).

Son los actos de individuales que desarrollan personas que proponen la transformación de la conducta para lograr un objetivo que favorezca a todos, podría estar presente el carisma y la potencialidad de convocar para lograr resultados.

### **Dimensión de Identidad.**

Sánchez(2011, cita a Laing, 1961): "La identidad es el sentido que un individuo da a sus actos, percepciones, motivos e intenciones" (p.74).

Es la percepción personal de ser uno mismo en tiempo y espacio, en la entidad el concepto es colectivo , la propia personalidad de la misma.

Sánchez (2011, cita a Frankl, 1962): "La búsqueda por parte del hombre del sentido de la vida constituye una fuerza primaria no una "racionalización secundaria" de sus impulsos instintivos" (p.39).

Desde el punto de vista individual, el individuo tiene identidad en la entidad cuando es reconocido no solo por su nombre si no por su labor, en la entidad su identidad est dada por su accionar frente a sus usuarios.

Sánchez (2011, cita a Fitts, 1965): "La identidad es uno de los principales factores que describen la percepción que una persona tiene de sí misma" (p.55).

Es como los demás lo ven y califican sus actos, como se desenvuelve, sus características, su personalidad incluye la auto evaluación de su comportamiento e imagen.

## **Dimensión de Motivación.**

Mendez, (2016, cita a Maslow): "Es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades" (p.77).

Maslow las divide en 5 tipos de necesidades dándole una estructura piramidal, colocando en la base las necesidades básicas y van subiendo hasta la cúspide de la misma donde están las necesidades de autorrealización, el principio es que solamente si se satisfacen las necesidades de la base se puede ir satisfaciéndolas que están más arriba.

Mendez, (2016, cita a Piaget, 2016): "La voluntad de aprender, entendido como un interés del niño por absorber y aprender todo lo relacionado con su entorno" (p.28).

De acuerdo con el momento vivido por la persona en ese instante y como la siente existirá una relación del individuo con la circunstancia que podría motivarlo o no.

Mendez, (2016, cita a Chiavenato): "El resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea" (p.101).

Situación del individuo con el ambiente que percibe y que influencia tiene el ambiente sobre él, pudiera ser favorable o desfavorable para su situación de trabajo.

### **1.2.2. Bases Teóricas de la Variable 2 Comunicación Interna.**

#### **Definición de Comunicación Interna.**

Pérez (2011, cita a Piñuel, 1997): "Se ha impuesto como una disciplina de gestión empresarial, primero, al mismo nivel que la gestión de recursos humanos, y

posteriormente, llegando a formar parte de la estrategia de gestión global de la organización” (p.2).

La comunicación en la entidad es muy importante, pero su implementación no va muchas veces con las políticas de la entidad generalmente se le confunde como una función de recursos humanos.

Pérez (2011, cita a Villafañe, 1993): “La comunicación y la información en el seno de la empresa no son una moda actual, sino una respuesta, en términos de management, a la creciente complejidad de la propia empresa” (p.99).

La comunicación ahora es una herramienta de gestión que es parte de los procesos estratégicos de la entidad ya que mantiene una red de información y comunicación entre sus miembros permitiendo el desarrollo de los planes estratégicos de la entidad.

Salinas (2016): “Está centrada en el capital humano, trabajador(a), es un proceso comunicacional donde se integran los dirigentes de una organización con todos los niveles jerárquicos de la misma” (p.71).

Se posiciona en consideración con las crecientes necesidades de la entidad para que sus recursos humanos estén conectados entre sí y les llegue también la información emanada de la entidad con el propósito de cumplir con las metas trazadas.

Fabriz (2012): “Es la comunicación en donde el mensaje se dirige hacia dentro de la empresa, es decir, se dirige hacia el personal de ésta” (p.66).

Bolunta (2016): “Se produce dentro del grupo y para el propio grupo, entre sus miembros, sus áreas y sus órganos de decisión” (p.47).

Es exclusivamente entre las personas que laboran para la entidad de tal forma que esta información y comunicación no es conocida por personas ajenas a

esta tiene por objeto mantener una cadena de información continua entre todas las áreas de la entidad.

### **Gestion de la Comunicación Interna.**

Salinas (2016), lo explica como:

Existen varias herramientas a través de las cuales podemos gestionar y desarrollar la comunicación interna entre ellas: boletín, folletos, periódico, tableros de anuncios, cartas, circulares, memos, actas y otros documentos, reuniones, entrevistas, buzón de sugerencias, correo tradicional o electrónico, canal de comunicación corporativo o intranet, internet, videoconferencias, eventos internos, etc. (p.21).

Tiene como propiedades su claridad, oportunidad y coherencia, se establece para interrelacionar a las personas que laboran en la entidad de tal forma que puedan cumplir, proponer y establecer las ordenes que provienen de estos mensajes que en su naturaleza interior llevan la capacidad de producir actividades propias del cumplimiento de las metas también tiene como efectos colaterales motivar la innovación, la creación, filtra las ordenes y logra crear aspectos de pertenencia e identidad, lo que no se debe hacer es la mala comunicación por que ésta puede causar problemas a la entidad en el sentido de trastocar los objetivos generando caos.

### **Beneficios de la Comunicación Interna.**

Muñiz (2016); establece que:

La comunicación interna desempeña un rol protagonista en la estrategia de las organizaciones. Impacta directamente sobre la gestión diaria y en los resultados finales de la institución. Reduce la conflictividad y mejora el clima laboral. Es decisiva para optimizar los procesos internos ya que

satisface las necesidades propias de la empresa y contribuye a alcanzar los objetivos finales de la misma. (p.4).

Colabora con la entidad para canalizar sus procesos de gestión, circular en la red de información las políticas de la entidad y los asuntos fundamentales de los temas administrativos, también produce un efecto motivacional por que los empleados de la entidad se interesan y comprometen con los logros, generando espíritu de compromiso y participando en el día a día de la entidad. Quizás su principal beneficio sea el mantener a la entidad unida frente al quehacer diario así como estimular al cumplimiento de metas.

### **Objetivos de la Comunicación Interna.**

Rodríguez (2014), cita que:

Uno de los objetivos de la comunicación interna es que todos los integrantes de la organización estén comprometidos y sepan a dónde va. Es decir, que todo trabajador tenga claro en qué contribuye a que la compañía llegue a su objetivo. Pero la comunicación interna está cambiando. Aunque mantiene los principios básicos de enfocar a toda la empresa en objetivos claros, actualmente vive una de sus grandes revoluciones gracias al uso masivo de las nuevas tecnologías como celulares y redes sociales. (p.76).

En la actualidad el que trasmite y el que recibe cuentan con tecnología que les permite intercambiar mensajes, ordenes, directivas en cuestión de segundos e igualmente transmitirlos a toda la entidad en fracciones de segundo, el gran auge de las redes sociales también ha catapultado a la comunicación interna como una herramienta estratégica de valioso aporte a la entidad, se entrena a los trabajadores en el empleo de las redes sociales como medio de comunicación más efectivo en la entidad y marca tendencia en su empleo.

## **Objetivos globales de la Comunicación Interna.**

Capriotti (2010), define:

A Nivel Relacional, lo que se busca es establecer una relación fluida entre empleados y empleadores.

A Nivel Operativo, la intención es facilitar la circulación e intercambio de información entre todos los niveles de la empresa, A Nivel Motivacional, el objetivo es motivar y dinamizar la labor de los miembros de la organización.

A Nivel Actitudinal, se intenta obtener la aceptación y la integración de los empleados a la filosofía, a los valores y a los fines globales de la organización. (p.111).

Se emplean todas la vías de comunicación entre todas las áreas de la entidad para el máximo provecho de la misma logrando una optimización de la comunicaion que asu vez agiliza los procesos mejorando también la productividad y calidad en los servicios que presta la entidad, produce e informa una mejor imagen corporativa hacia adentro de la entidad permitiendo involucrar a los trabajadores en los objetivos a cumplir .

## **Tipos de Comunicación Interna.**

Olamendi (2016), destaca los siguientes tipos d comunicación interna:

Descendente:de arriba hacia abajo en líneas jerárquicas.

Ascendente: Es la comunicación que se establece entre personas que tiene un nivel jerárquico diferente dentro del organigrama.

Horizontal o diagonal: Es el tipo de comunicación se establece entre personas que ocupan un mismo nivel jerárquico en el organigrama. (p.95).

En la comunicación descendente, gira en torno de el quehacer administrativo, de jefatura y control, esta constituida por las disposiciones que

complementan estos procesos, complementa jerarquías. Ascendente el que ocupa menos en la escala jerárquica también se comunica hacia arriba con sus superiores de tal manera que esta compuesta por requerimientos, sugerencias, reclamos y solicitud de indicaciones. En la horizontal tiene como función generar rapidez en la cadena de información, propicia el mejor entendimiento y coordinación. Para que cada uno de estos procesos sea efectivo el flujo debe de ser continuo para mantener un nivel permanente de comunicación independientemente del nivel jerárquico.

### **Principios gerenciales de la comunicación interna.**

Medrano (2012), cita los siguientes principios:

Ineludibilidad: es decir las personas siempre comunican y por ende también las empresas comunican.

Mediación: la comunicación siempre serán un medio y no un fin en si mismo. El fin siempre será la persona y el individuo.

Facticidad: El mayor error de la comunicación es suponer que la comunicación ya se ha dado.

Responsabilidad: El responsable siempre de la comunicación de buen resultado será el emisor y no el destinatario.

Adaptación: La comunicación siempre debe adaptarse de emisor a receptor

Taxonómico: La comunicación puede usar todo los canales que consideren apropiados dependiendo la naturaleza del mensaje.

Evaluación continua: debe existir siempre un sentido de mejora continua sobre cómo se está llevando a cabo la comunicación en los distintos contextos.

Globalidad: La comunicación interna va de la mano de la comunicación externa. (p.47).

Se debe de contar con un planeamiento estratégico de imagen de la entidad con el propósito de difundir hacia el exterior los procesos que se llevan a

cabo en la entidad. Se debe de contar también con una area de comunicaciones perfectamente organizada que no permita la improvisación de los canales de información estableciendo su seriedad y confiabilidad en razones a resolución de circunstancias que comprenden a la entidad. Otro de los aspectos a considerar en la entidad es la normatividad del empleo comunicacional, ya que cada entidad tiene un estilo particular propio de ella que permite tender puentes de comunicación entre los trabajadores y el medio externo de la entidad, previa identificación del público objetivo. Un requerimiento muy importante en la entidad es que deba de contar obligatoriamente con un plan anual de comunicación en donde se plasmen todos los procesos comunicacionales de la entidad que deben de tener coherencia con los propósitos de la entidad de manera de mantener el camino de los canales de comunicación.

### **Teorías de la Comunicación Interna.**

#### **Enfoque Positivista.**

El enfoque Positivista además de imitar el método de las ciencias naturales (el método empírico) y de exigir neutralidad, busca estructurar leyes incambiables y no cuestiona el papel de los Medios Masivos de Comunicación (MMC) en la distribución desigual del poder. Las típicas teorías derivadas del paradigma positivista y entienden a la comunicación como una forma de diálogo social y por lo tanto crean técnicas y vínculos que permiten el entendimiento.(p.4).

El flujo de información se considera un vehiculo social que debe de garantizar firmeza al régimen de la entidad en un nivel horizontal, el intercambio de información esta comprendida como un departir social por esta comprendida en la interaccionsimbolica. Las bases de la comunicacion básica son genéticas en la relación entre los seres humanos para sobrevivir, lo que fundamenta el proceso de comunicación para poder subsistir, un dialogo entre dos se propaga por conveniencia a otras personas y estas a otras generando un flujo de información por interés común, cumple también en la sociedad un comportamiento importante en la conformación de grupos de carácter social.



### **Enfoque Crítico.**

El enfoque Crítico adopta una línea radicalmente distinta a la de los teóricos positivistas. Aquel antes de estudiar la comunicación, analiza las características de las sociedades actuales y cuestiona las desigualdades económicas, educativas, de control y de poder en las sociedades contemporáneas. Al encontrar las brechas que dividen a los seres humanos en ricos y desprotegidos, los teóricos críticos de la comunicación se preguntan sobre el papel que juega ésta en la preservación de sistemas tan inadecuados e injustos como los actuales. (p.19).

Parte desde la perspectiva de la composición social y su distribución de niveles de acuerdo a sus posibilidades económicas y sociales, considera a la comunicación discriminativa por que se orienta a proteger a los grupos de poder sobre los de menos recursos siendo un obstáculo para la transformación social y de igualdad de sociedades, estipula que el hombre se encuentra en una posición en la la sociedad que hace de el lo que quiere, anulando su capacidad de posicionarse culturalmente para evitar la manipulación, pero considera a la comunicación como parte del mecanismo de contención de lo qu quiere el hombre manteniendo un nivel elitista para conveniencia de los grupos de poder.

### **Teoría Crítica.**

La Teoría Crítica orientada a las formas comprensivas de conocimiento, se propuso superar los estudios positivistas de la comunicación social. Se crearon formas metodológicas de tipo comprensivo basadas en la autorreflexión, la consideración de la totalidad social e histórica, la especulación y el análisis comprensivo y lucharon contra la sectorialización del saber. (p.8).

Considera que las ciencias sociales usan la comunicación como una evaluación de los datos obtenidos, deslinda la verdad y no considera la opinión social, cuestiona el papel de la comunicación como medio masivo de información.

Permitiendo a los grupos social y económicamente poderosos a usar la información a su conveniencia para bien de sus intereses.

### **Dimensiones de la Comunicación Interna.**

De acuerdo con el Cuestionario de Comunicación Interna, del autor: GF, Asesores del año: 2003, establece las siguientes dimensiones: Patrones de comunicación, Barreras de comunicación y Retroalimentación, definidas a continuación por los siguientes autores:

#### **Dimensión de Patrones de Comunicación.**

Satir (2012): “Hay ciertos patrones de comunicación al parecer universales que rigen la forma como la gente se comunica” (p.17).

Están considerados como universales por que siguen una lógica matemática que en principio es igual para todos pero que cuando avanza en complejidad van surgiendo diferencias que le dan características propias de cada grupo social, nace con el deseo de comunicación individual y colectiva.

Santoyo (2010): “Existen cuatro patrones de la comunicación los cuales son: aplacar, culpar, calcular y distraer, estos se presentan cuando una persona respondía a la tensión y al mismo tiempo, sentía que disminuía su autoestima” (p.25).

En otro punto de vista considera que el estrés establece patrones de comunicación de respuesta tomando a las actitudes de los demás para basarse en una identificación personal, esta definición se considera subjetiva pues no todo es tensión y los patrones en su primigenia son universales.

Zafra (2013): “Curiosamente, aunque en ambas redes sociales tenemos diferentes maneras de comunicarnos, los patrones temporales de comunicación en ambas son universales” (p.37).

El intercambio de información sigue una regla básica de continuidad que se conocen como patrones de la comunicación y que posibilita que dos personas inicien el proceso de comunicación.

### **Dimensión de Barreras de Comunicación.**

King (2012): “Las barreras que se presentan en la transmisión de la información pueden originarse en el emisor, el mensaje, el receptor del mensaje, o en la misma retroalimentación de la información que se recibe” (p.12).

Se considera a todo aquello que interrumpe el proceso de comunicación como una barrera que impide la relación comunicacional entre el emisor y el receptor o puede también distorsionar el sentido del mensaje haciéndolo incomprensible.

Orozco (2012): “Ciertos factores que impiden la comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso general de ésta, y son llamadas barreras” (p.82).

En las entidades la CI es una pieza estratégica y clave para el desarrollo de la misma, de tal manera que lo que impida, distorsione o deforme el mensaje es considerado una barrera.

Magaña (2012) :”Aún cuando el Emisor y el Receptor pongan todo de su parte para lograr comunicarse eficientemente, existen interferencias que pueden rebasar el control que se pretenda, limitando la comprensión del mensaje” (p.64).

Toda circunstancia, acto o intervención que no permita la comunicación oportuna y veraz se considera barrera, puede deberse a múltiples factores como por ejemplo un mal clima organizacional.

## **Dimensión de Retroalimentación.**

Florido (2012): "Se le conoce también con el término anglosajón "feedback" que lo identifica como el retorno de parte de la energía o de la información de salida de un circuito o un sistema a su entrada" (p.17).

Rediseño de las estrategias comunicacionales por parte de la entidad en razón de la evaluación analítica de los resultados encontrados, es decir revisa lo ejecutado para mejorar.

Florido (2012), cita a Wiener, 1948):"Este concepto se basa en la idea de interacción entre efecto y causa" (p.79).

Redireccionamiento en base a ensayo por error, parte de lo actuado es vuelto a ingresar pero modificando el posible error.

Hernández (2013, cita a McQuail, 1997): "Cualquier proceso mediante el cual el comunicador obtiene información acerca de si, y cómo, el pretendido destinatario ha recibido de hecho el mensaje" (p.55).

Una definición podría ser retroceder para ver, es decir se analiza el pasado para ver los errores y corregirlos, es una herramienta de gestión sobre todo en planificación.

### **1.3. Justificación.**

#### **1.3.1. Justificación Teórica.**

Cochachi, (2010): "En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente" (p.38).

Se establece como meta teórica la explicación de un modelo o expone diferentes postulados para establecer una discusión académica sobre las competencias laborales y la comunicación interna y como mejorar la gestión de la entidad en base al estudio y diagnóstico de estas variables , ya que ambas se sustentaron teóricamente en la presente investigación para aportar resultados, conclusiones y recomendaciones .

### **1.3.2. Justificación Metodológica.**

Moreno (2013, cita a Sánchez, 1986): “El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, se logrará acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas, el manejo de estadísticas que permita cuantificar a las variables de estudio” (p. 4).

Ambos instrumentos que se presentaron en la presente investigación fueron analizados y validados por el juicio de expertos calificándolos como aptos para su aplicación .

### **1.3.3. Justificación Práctica.**

Moreno (2013):”Indica la aplicabilidad de la investigación, su proyección de la sociedad, quienes se benefician de ésta, ya sea un grupo social o una organización” (p.4).

La realización de esta investigación permitirá conocer la situación actual de la entidad, como se asocian las variables de estudio en la Sunarp, con el fin de identificar aquellos factores que estén funcionando apropiadamente y aquellos que pudieran estar funcionando deficientemente. Lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la entidad.

#### **1.4. Problema.**

##### **Problema de la Investigación.**

Sunarp (2016): La SUNARP es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema. Su base legal es la Ley 26366, se crea el Sistema Nacional de Registros Públicos, y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, y por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS, se aprueba el Estatuto de la SUNARP. La entidad actualmente cuenta con todos sus planes estratégicos, operativos, etc, pero en el área de RRHH no se evalúa en forma adecuada a los trabajadores en el sentido de conocer quienes presentan mejores desempeños en las competencias laborales, manifestando un comportamiento mas bien burocrático y rutinario dejando de lado trabajadores con buena proyección para tomar puestos de mayor responsabilidad, así mismo como consecuencia de esto se forman grupos de trabajadores con intereses diferentes y que pueden causar problemas a la gestión institucional. El propósito de esta investigación es tener un panorama sobre las competencias laborales y la comunicación interna para poder plantear estrategias para superar esta situación anómala y mejorar la gestión institucional y a su vez lograr una atención de calidad para los usuarios.

En el ámbito Internacional, la problemática sobre las competencias laborales, las plantea el autor Chileno Mertens (2015) , quien señala:

El problema de fondo es la racionalidad con que las empresas toman las decisiones sobre cuánto invertir en capacitación. Para una empresa que tiene una estrategia de calidad y flexibilidad es muy difícil calcular con exactitud cuánta capacitación es suficiente. Lo que

sí saben es que las empresas que capacitan justo lo que piensan que es necesario, con el tiempo llegarán a la conclusión que no capacitaron lo suficiente. (p.90).

En las entidades publicas se esta incorporando temas de gestión de recursos humanos, pero sin generar inversión en capacitar sus propios recursos, hecho que después de un corto tiempo le pasa factura a la entidad pues se estanca en sus procesos y se vuelve rutinaria, además de la inversión en capacitación también se requiere inversión en recursos tecnológicos, pero en las entidades publicas el obsoletismo de sus equipos es una constante que amenaza su desarrollo, esto no permite que las capacidades laborales se desarrollen o mejoren pues no están dadas las condiciones operativas para que esto suceda, también se produce una deserción del recurso humano valioso a las empresas privadas donde sus sueldos son mejores y con beneficios que pueden cubrir perfectamente sus necesidades.

Sobre la problemática de la comunicación interna se conceptúa con la opinión del autor español Deusto (2015):

El nivel de desarrollo de planes, actividades, en torno a la Información y Comunicación puede definir el nivel de desarrollo de la propia Organización, al menos en el ámbito de Personal. Un indicador infalible del estilo de Liderazgo existente será la forma en que se gestione la I+C. No es posible que existan personas motivadas, si no están informadas. Y no es posible mantener la motivación sin una comunicación eficaz. (p.40).

El direccionamiento pertinente de la información en la entidad es pieza clave para su desarrollo, esto permite el amalgamamiento de sus áreas, flujo constante e intercambio de información adecuada, menos comunicación informal, mayor efectividad en el cumplimiento de las metas, en los aspectos individuales la CI permite mejorar la autoestima del trabajador por que se

siente parte de las decisiones de la entidad, lo que le genera pertenencia e identificación con la entidad de tal manera que se siente cómodo y es pieza vital para el desarrollo de un buen clima laboral.

En el ámbito Nacional, sobre la problemática de las competencias laborales en el Peru, Ludeña, (2010), la define:

Antes el mercado laboral estaba equilibrado de tal manera que los jóvenes capacitados tenían la posibilidad de encontrar un puesto de trabajo de manera relativamente fácil. Las condiciones laborales eran más o menos estables, los empleadores menos exigentes y bastaba ese mínimo de capacitación para hacer que los sistemas y mercados de trabajo preservaran su dinámica sin mayores tropiezos. Hoy, con la globalización de la economía y el poder de información, la empresa debe ser más competitiva y sus productos deben optimizar su calidad, haciendo ineludible que los trabajadores estén mejor calificados profesionalmente y familiarizados con las diversas tecnologías, así como demostrar competencias de desarrollo personal y social valiosos. (p.5).

Nuestro país también esta inmerso en la globalización y por ello sus recursos humanos se están cambiando a ser mas capacitados y especializados , se visualiza una mayor oferta que demanda alterando el mercado laboral, en este aspecto muy pocas entidades publicas del país están apuntando a mejorar sus planes de capacitación con la mira a mejorar sus recursos humanos, de tal manera que le sea mas fácil el cumplimiento de sus objetivos, un manejo presupuestal correcto y usuarios complacidos por el servicio.

Sobre la problemática de la comunicación interna en el Peru se conceptúa con la opinión del autor peruano, Ore (2012):

Según nuestras observaciones el mayor obstáculo es la falta de indicadores confiables, específicos de comunicación interna. Como venimos diciendo, pocas empresas cuentan con un sistema integrado de



escucha que les permita monitorear las diferentes dimensiones de la comunicación interna de manera periódica y comparativa. Es indudable para nosotros que la falta de mediciones específicas es el principal obstáculo a mejorar. (p.10).

Nunca se puede mejorar lo que no se puede medir y para ello es menester medir en la entidad lo que se transmite como información, lo que no se transmite y los canales que se emplean para ello, existe además una problemática asociada a la falta de capacitación en metodología y capacitación que permita en las entidades públicas realizar los planes de comunicación correctos en apoyo a la gestión.

#### **1.4.1. Formulación del problema.**

##### **Problema General.**

¿Qué relación existe entre las Competencias laborales y la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016?

##### **Problemas Específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre las Competencias laborales y la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016?

##### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre las Competencias laborales y la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016?

### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre las Competencias laborales y la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

### **1.5.2. Hipótesis específicas.**

#### **Hipótesis específica 1**

Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

#### **Hipótesis específica 2**

Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

### **Hipótesis específica 3**

Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General.**

Determinar qué relación existe entre las Competencias laborales y la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

#### **Objetivos específico 1**

Determinar qué relación existe entre las Competencias laborales y la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

#### **Objetivos específico 2**

Determinar qué relación existe entre las Competencias laborales y la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

**Objetivos específico 3**

Determinar qué relación existe entre las Competencias laborales y la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

## **II. Marco Metodologico**

## 2.1. Variables de investigación.

### Variable 1: Competencias Laborales.

#### Definición Conceptual.

Conjunto de conocimientos, habilidades y experiencia para la resolución de problemas específicos y en corto tiempo en la labor que el trabajador desarrolla en la entidad.

### Variable 2: Comunicación Interna.

#### Definición Conceptual.

Es todo flujo de información que circula solamente para los trabajadores de la entidad, permitiendo una adecuada intr relación de las áreas.

## 2.2. Definición Operacional

Tabla 1

*Operacionalización de la variable competencias laborales.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Nivel y Rango
Clima	Relaciones	Del (01) al (08)	1. Nunca	Óptima
	Identificación		2. Casi nunca	(93-125)
Liderazgo	Participación	Del (09) al (14)	3. A veces	Regular
	Empatía		4. Casi siempre	(59-92)
Identidad	Comunicación	Del (15) al (17)	5. Siempre	No Óptima
	Confianza			(25-58)
Motivación	Estímulos	Del (18) al (25)		
	Expectativa			

Tabla 2

*Operacionalización de la variable comunicación Interna.*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rango
Patrones de comunicación	Manejo de información Confianza Medios de información	Del (01) al (20)	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Alta (126-170) Media (80-125) Baja (34-79)
Barreras de comunicación	Sesgo de la información Falta de seguridad Relación escalonada	Del (21) al (29)		
Retroalimentación	Manejo de la información Seguridad Buena explicación	Del (30) al (34)		

**2.3. Metodología.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014): “La metodología implica el empleo de los recursos pertinentes” (p.14).

Es también seguir una serie de procesos metodológicos previamente establecidos para lograr un resultado.

**2.4. Tipo de estudio.**

La siguiente investigación se desarrollará bajo un esquema metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación Básica con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo.

**Investigación Básica.**

Alfaro, (2012).Define: “Denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes” (p.18).

### **Enfoque Cuantitativo.**

Murillo (2011)“En el enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. A demás las hipótesis se plantean previamente, esto es antes de recolectar y analizar los datos” (p.33).

La data conseguida de las encuestas se basa en la medida u los procesos de estadística empleados para tal fin , es netamente objetiva, empleando la lógica.

### **Método hipotético deductivo.**

León (2012). Refiere que: “Es el método propio de la ciencia. Se puede decir que aún elementos de los métodos inductivos y deductivos aunque con características y formas propias” (p.4).

## **2.5. Diseño de investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “El diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada” (p.189).

La presente investigación es de diseño descriptivo, correlacional, no experimental sustentado teóricamente por:

### **Investigación Descriptiva.**

Alfaro, (2012). La Investigación Descriptiva responde a las preguntas: ¿Cómo son?, ¿Dónde están?, ¿Cuánto son?, ¿Quiénes son?, etc., es decir nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado. (p.19).



## Investigación Correlacional.

Cazau, (2010). “La investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos” (p.27).

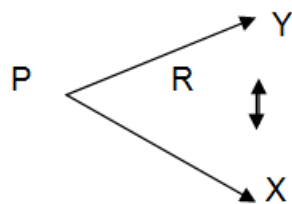
Trata de posicionar si existe la correlacion de que forma se presenta y con que nivel se da , procura especificar la correlacion de variables.

La investigación es de diseño no experimental sustentado teóricamente por:

Alfaro, (2012). “La investigación es no experimental cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos entonces se desarrolla una investigación no experimental” (p.20).

Siendo correlacional, el esquema del diseño sería el siguiente:

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable Competencias Laborales.

Y: Variable Comunicación Interna.

r : Relación

## **2.6. Población, muestra y muestreo**

### **Población.**

Constituida por 60 trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

### **Muestra.**

La presente investigación estuvo representada por 60 trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

### **Muestreo.**

La investigación no considera técnicas de muestreo puesto que consideró toda la población.

### **Criterios de selección.**

### **Criterios de inclusión.**

Ser trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

Ser trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016, que son voluntarios a la encuesta.

Ser trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016, que asistieron el día de la encuesta.

### **Criterios de Exclusión.**

No ser trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

Ser trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016, que no son voluntarios a la encuesta.

Ser trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016, que no asistieron el día de la encuesta.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Camacaro (2012): “Es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información” (p.33).

### **2.7.1. Técnicas.**

Ruiz (2014, cita a Peñuelas, 2008): “Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información” (p.40)

### **Encuesta.**

Trespalacios (Thompson, 2010, cita a Trespalacios): “Son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población”. (p.72).

### 2.7.2. Instrumentos.

**Nombre del Instrumento:** Encuesta de Competencias Laborales.

**Autor:** Cojulun Cifuentes, M. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Guatemala

**Año:** 2011. Adaptada por Jorge Calderón. UCV. 2014.

**Descripción**

**Tipo de instrumento:** Encuesta.

**Objetivo:** Evaluar las competencias laborales en una entidad.

**Población:** Trabajadores profesionales de la Sunarp.

**Número de ítem:** 25.

**Aplicación:** Directa

**Tiempo de administración:** 45 minutos

**Normas de aplicación:** El usuario marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

**Escala:** De likert.

**Niveles o rango:** Óptima (93-125); Regular (59-92); No Óptima (25-58).

**Ficha Técnica:** De la Variable 2 Comunicación Interna.

**Nombre Del Instrumento:** Cuestionario de Comunicación Interna.

**Autor:** GF Asesores

**Año:** 2003

**Tipo de instrumento:** Cuestionario.

**Objetivo:** Realizar un diagnóstico comunicacional en la entidad objeto de estudio.**Población:** Trabajadores de la Sunarp.

**Número de ítem:** 34

**Aplicación:** directa

**Tiempo de administración:** 30 minutos

**Normas de aplicación:** El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

**Escala:** De Likert

**Niveles o Rangos:**Alta (126-170); Media (80-125); Baja (34-79)

## 2.8. Métodos de análisis de datos.

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística descriptiva.

### Método estadístico.

Hernández et al (2014). Define: “En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular “ $\rho$ ”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden” (p.271).

### Validez y Confiabilidad.

Hernández et al (2014): “La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. (p.127).

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación. Los resultados obtenidos en las encuestas están ligadas a otra medición de las mismas características.

Tabla 3

#### *Relación de Validadores*

Validador	Resultado
Dr. Carlos Sotelo Estacio	Aplicable
Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Aplicable
Dr. Joaquin Vertiz Osos	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Quero, (2010): “La confiabilidad de una medición o de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación” (p.227).

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente “Alfa de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

Tabla 4

*Confiabilidad Cuestionario de Competencias laborales.*

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Válidos		25	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total		25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	25

*Fuente: Elaboración Propia (2016)*

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

Tabla 5

*Confiabilidad Cuestionario de Comunicación Interna.*

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válidos	34	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	34	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	34

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

## **2.9. Aspectos Éticos.**

Se siguieron los siguientes principios:

Reserva de identidad de los trabajadores

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado.



### **III. Resultados**

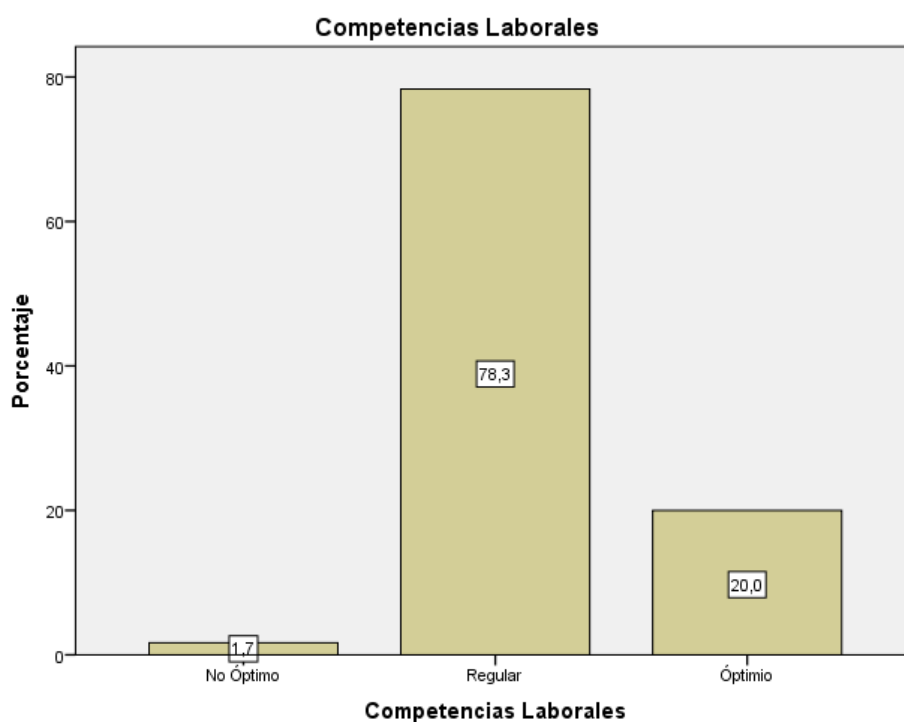
### 3.1. Descripción de resultados.

Tabla 6

*Las Competencias laborales en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Óptimo	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	47	78,3	78,3	80,0
	Óptimo	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Fuente: Cuestionario de Competencias Laborales (Anexo 2)*



*Figura 1. Diagrama de frecuencias de las Competencias Laborales*

Interpretación:

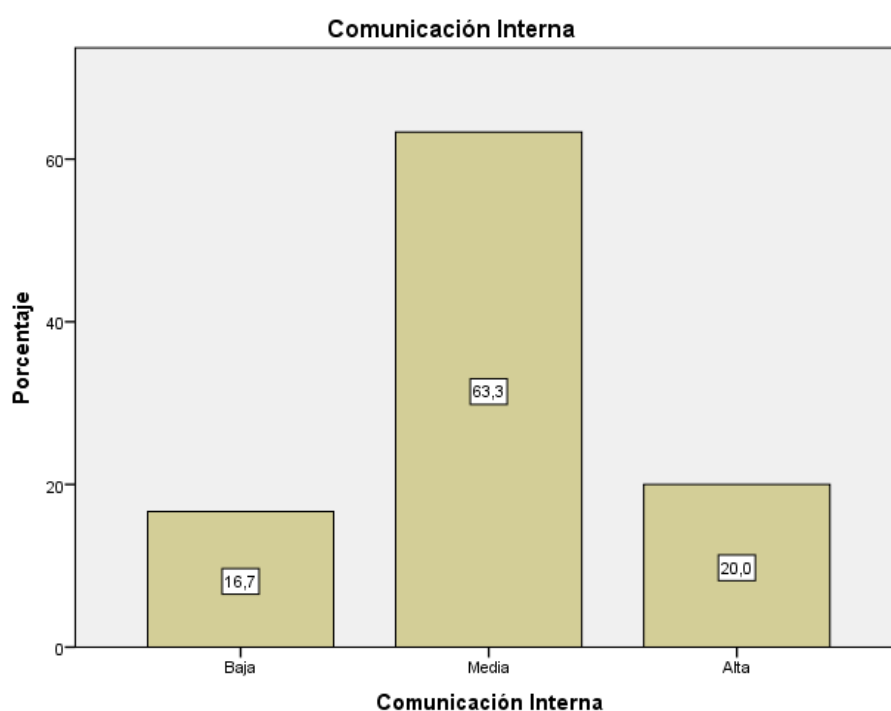
Como se observa en la tabla 6 y figura 1 ; las competencias laborales en un nivel regular representa un 78.3%, óptimo un 20% y no óptimo representa un 1.7%, en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

Tabla 7

*Comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Baja	10	16,7	16,7	16,7
Media	38	63,3	63,3	80,0
Alta	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna (Anexo 2)*



*Figura 2. Diagrama de frecuencias de Comunicación Interna*

Interpretación:

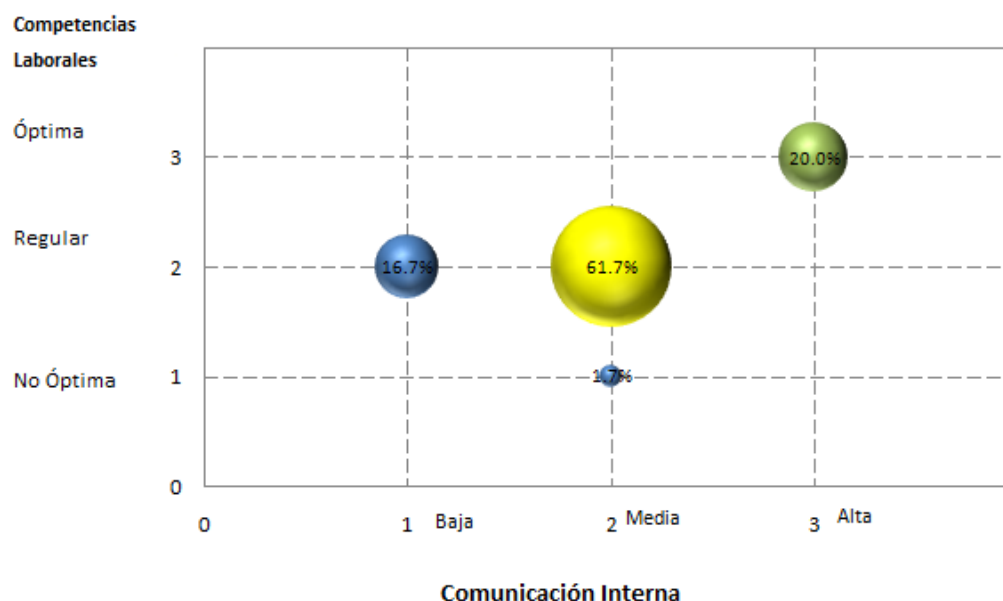
Como se observa en la tabla 7 y figura 2 ; la comunicación interna en un nivel medio representa un 63.3%, alto un 20% y bajo un 16.7% en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

Tabla 8

*Competencias laborales y comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.*

		Competencias Laborales			Total
		No Óptimo	Regular	Óptimo	
Comunicación Interna	Baja	0	10	0	10
		0,0%	16,7%	0,0%	16,7%
	Media	1	37	0	38
		1,7%	61,7%	0,0%	63,3%
	Alta	0	0	12	12
		0,0%	0,0%	20,0%	20,0%
Total		1	47	12	60
		1,7%	78,3%	20,0%	100,0%

*Fuente: Cuestionario de Competencias Laborales y Comunicación Interna (Anexo 2)*



*Figura 3. Diagrama de Burbuja de las Competencias Laborales y la Comunicación Interna*

Interpretación:

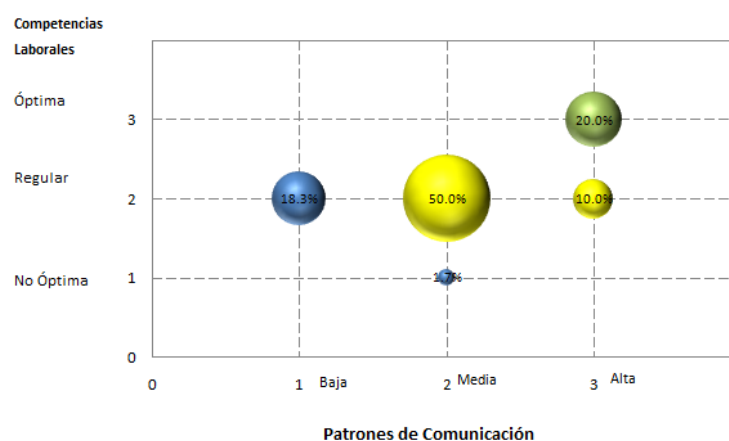
Como se observa en la tabla 8 y figura 3; la comunicación interna en un nivel medio, el 61.7% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares, por otro lado, la comunicación interna en un nivel alto el 20% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares óptimas. Así mismo, la comunicación interna en un nivel bajo el 16.7%, de los trabajadores presenta competencias laborales regulares.

Tabla 9

*Competencias laborales y la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.*

		Competencias Laborales			Total
		No Óptimo	Regular	Óptimo	
Patrones de comunicación	Baja	0 0,0%	11 18,3%	0 0,0%	11 18,3%
	Media	1 1,7%	30 50,0%	0 0,0%	31 51,7%
	Alta	0 0,0%	6 10,0%	12 20,0%	18 30,0%
	Total	1 1,7%	47 78,3%	12 20,0%	60 100,0%

*Fuente: Cuestionario de Competencias Laborales y Comunicación Interna (Anexo 2)*



*Figura 4. Diagrama de Burbuja de las Competencias Laborales y Patrones de Comunicación*

#### Interpretación:

Como se observa en la tabla 9 y figura 4 ; la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en un nivel bajo, el 18.3% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares, por otro lado, la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en un nivel medio, el 50% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares. Así mismo, la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en un nivel alto, el 20% de los trabajadores presenta competencias laborales óptimas.

Tabla 10

*Competencias laborales y la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.*

		Competencias Laborales			Total
		No Óptimo	Regular	Óptimo	
Barreras de comunicación	Baja	0 0,0%	2 3,3%	0 0,0%	2 3,3%
	Media	1 1,7%	20 33,3%	0 0,0%	21 35,0%
	Alta	0 0,0%	25 41,7%	12 20,0%	37 61,7%
	Total	1 1,7%	47 78,3%	12 20,0%	60 100,0%

Fuente: Cuestionario de Competencias Laborales y Comunicación Interna (Anexo 2)

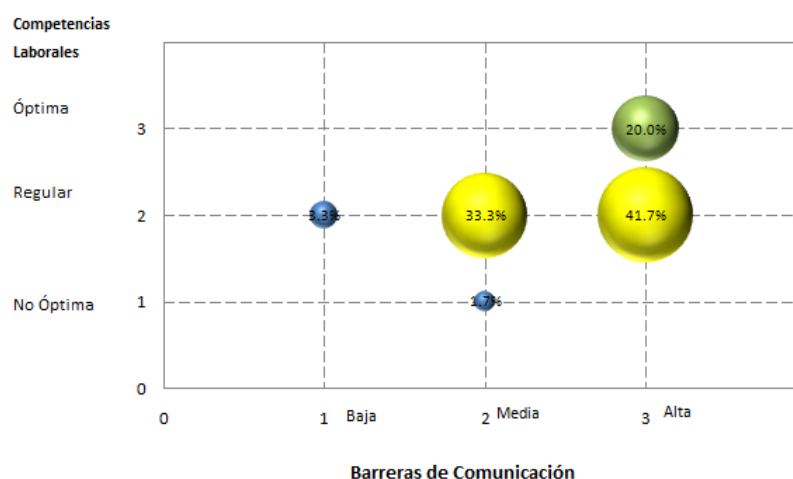


Figura 5. Diagrama de Burbuja de las Competencias Laborales y Barreras de Comunicación

#### Interpretación:

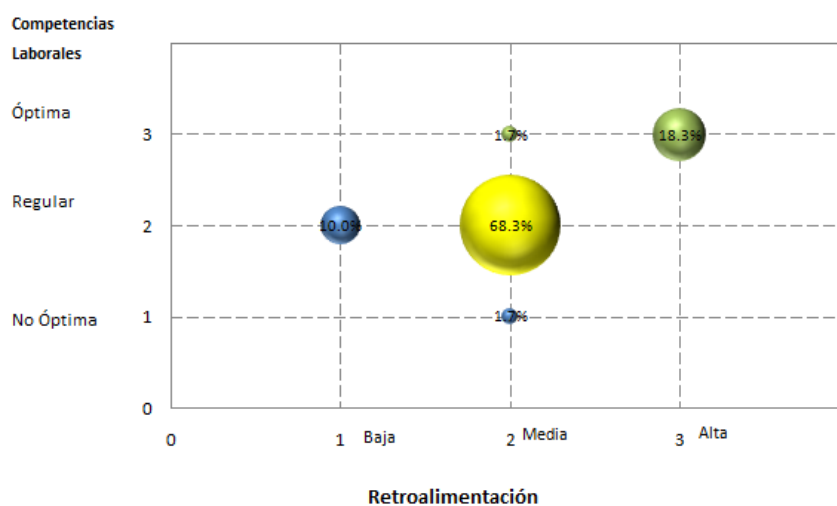
Como se observa en la tabla 10 y figura 5 ; la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en un nivel baja, el 3.3% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares, por otro lado, la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en un nivel media, el 33.3% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares. Así mismo, la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en un nivel alta, el 20% de los trabajadores presenta competencias laborales alta.

Tabla 11

*Competencias laborales y la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.*

		Competencias Laborales			Total
		No Óptimo	Regular	Óptimo	
Retroalimentación	Baja	0 0,0%	6 10,0%	0 0,0%	6 10,0%
	Media	1 1,7%	41 68,3%	1 1,7%	43 71,7%
	Alta	0 0,0%	0 0,0%	11 18,3%	11 18,3%
	Total	1 1,7%	47 78,3%	12 20,0%	60 100,0%

*Fuente: Cuestionario de Competencias Laborales y Comunicación Interna (Anexo 2)*



*Figura 6. Diagrama de Burbuja de las Competencias Laborales y la Retroalimentación*

#### Interpretación:

Como se observa en la tabla 11 y figura 6; la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en un nivel baja, el 10% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares, por otro lado, la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en un nivel media, el 68.3% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares. Así mismo, la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en un nivel alta, el 18.3% de los trabajadores presenta competencias laborales alta.

#### 4.1.1. Prueba de hipótesis general y específica

##### Hipótesis general.

Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

##### Hipótesis Nula.

Las Competencias laborales no se relacionan significativamente con la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

Tabla 12

*Correlación competencias laborales y comunicación interna*

Correlaciones		Competencias Laborales	Comunicación Interna
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,773**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
	Coeficiente de correlación	,773**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.773 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.



### Hipótesis Específica 1.

Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

### Hipótesis Nula.

Las Competencias laborales no se relacionan significativamente con la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

Tabla 13

*Correlación competencias laborales y patrones de comunicación*

Correlaciones			Competencias Laborales	Patrones de comunicación
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Patrones de comunicación	Coefficiente de correlación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.642 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

### Hipótesis Específica 2.

Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

### Hipótesis Nula.

Las Competencias laborales no se relacionan significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

Tabla 14

#### *Correlación competencias laborales y barreras de comunicación*

		Competencias Laborales	Barreras de comunicación
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-,410**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	60	60
	Coeficiente de correlación	-,410**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.410 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se concluye que: Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016

### Hipótesis Específica 3.

Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

### Hipótesis Nula.

Las Competencias laborales no se relacionan significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

Tabla 15

*Correlación competencias laborales y retroalimentación*

Correlaciones		Competencias Laborales	Retroalimentación
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,780**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
	Coeficiente de correlación	,780**	1,000
Retroalimentación	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.780 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; concluye que: Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

## **IV. Discusión**

#### 4.1. Discusión

De los hallazgos encontrados y de análisis de los resultados respecto al objetivo específico 1, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.642 indicó que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016; esto es, la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en un nivel baja, el 18.3% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares, por otro lado, la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en un nivel media, el 50% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares. Así mismo, la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en un nivel alta, el 20% de los trabajadores presenta competencias laborales óptimas.

De los hallazgos encontrados y de análisis de los resultados respecto al objetivo específico 2, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.410 indicó que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se concluye que: Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016; esto es, la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en un nivel baja, el 3.3% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares, por otro lado, la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en un nivel media, el 33.3% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares. Así mismo, la dimensión de barreras de comunicación de la

comunicación interna en un nivel alta, el 20% de los trabajadores presenta competencias laborales alta.

De los hallazgos encontrados y de análisis de los resultados respecto al objetivo específico 3, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.780 indicó que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; concluye que: Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp) ; esto es, la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en un nivel baja, el 10% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares, por otro lado, la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en un nivel media, el 68.3% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares. Así mismo, la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en un nivel alta, el 18.3% de los trabajadores presenta competencias laborales alta.

De los hallazgos encontrados y de análisis de los resultados respecto al objetivo general, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.773 indicó que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016; esto es, Como se observa en la tabla y figura; la comunicación interna en un nivel baja, el 16.7% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares, por otro lado, la comunicación interna en un nivel media, el 61.7% de los trabajadores presenta competencias laborales regulares. Así mismo, la comunicación interna en un nivel alta, el 20% de los trabajadores presenta competencias laborales óptimas.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado por Candel (2012); puesto que coincide en afirmar que las competencias laborales para la administración de recursos humanos, permiten el mejor desarrollo de los procesos dentro de una institución sea esta pública o privada, ya que la visión global se transforma; es decir, de trabajar en un ambiente plano en donde cada uno se limita o restringe a cumplir con las tareas que única y exclusivamente les son asignadas, se cambia a una visión mucho más flexible en donde el empleado busca el crecimiento dentro de la empresa, aumentando sus conocimientos y perfeccionando sus habilidades, es mucho más participativo y se involucra más en conocer el negocio, se convierte en un empleado multifuncional que busca el crecimiento personal e institucional. En el caso de la selección de personal, ésta resultará más fácil si se realiza a través del modelo de competencias, pues el reclutador se concentrará en aquellos postulantes que cubran los requisitos propios de la empresa. Si bien es cierto que existirán áreas de oportunidad, también lo es el hecho de que éstas se reforzarán una vez que el postulante se encuentre dentro de la empresa.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Morales (2010), puesto que coincide en afirmar que en los últimos años, las organizaciones han utilizado el término competencia para describir aquellas características humanas que identifican los comportamientos de los empleados cuando realizan su labor con alto desempeño; en este sentido conocer las competencias de un trabajador es muy importante porque permite identificar lo que la persona sabe hacer y cómo realiza sus funciones.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Sánchez(2012), coincide en afirmar que los institutos no se adaptan con facilidad a los nuevos procesos de desarrollo de competencias en sus recursos humanos, así entonces, se requiere que las instituciones adapten sus perfiles a los requerimientos del puesto de tal manera que puedan lograr sus objetivos. no se aplica en forma efectiva las tareas de trabajo establecidas por no demostrarse plenamente las competencias, no existe diferenciación entre las instituciones por que se establece una rutina en donde la

eficiencia y eficacia del recurso humano apenas si se vislumbra, tampoco existe una inversión adecuada en el área de innovación y capacitación de los RRHH.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Camacho, (2010), puesto que coincide en afirmar que un buen manejo de la información se puede transformar en una pieza clave dentro de las organizaciones para una correcta transmisión de los objetivos y valores a su recurso humano. Hoy, en un mercado tan competitivo, resulta importante crear lazos de pertenencia entre las personas y las compañías.

Así mismo de los hallazgos encontrado la presente investigación corrobora lo planteado por Marcillo (2014), puesto que coincide en afirmar que los trabajadores son el motor de toda institución sea esta pública o privada, factor clave para impulsar la producción y competitividad. La capacitación constante del capital humano es fundamental para el crecimiento de una empresa; en este sentido el mejoramiento de las competencias laborales de las personas está directamente relacionado con el nivel de productividad que una empresa puede lograr, ya que a medida que el capital humano se va desarrollando, la organización obtendrá mejores resultados.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Quispe (2011), puesto que coincide en afirmar que en los tiempos que corren, la información se genera y circula a gran velocidad debido, en gran parte, a la cantidad de medios surgidos por los avances tecnológicos como internet, los teléfonos móviles o las redes sociales; en este sentido la información debe fluir por las empresas a una gran velocidad y de forma continua. Cualquier problema debe ser comunicado con gran rapidez para aplicar las acciones correctivas necesarias que eviten pérdidas importantes; lo que sin duda convierte la comunicación en un recurso de vital importancia para el funcionamiento de una organización.

Así mismo, de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Tuesta (2010); puesto que coincide en afirmar que la



comunicación organizacional es uno de los elementos más importantes dentro del desarrollo empresarial; con el pasar del tiempo las empresas han notado su importancia, aumentando la participación de los comunicadores y periodistas dentro de las instituciones; en este sentido, la comunicación dentro de una organización es, tal vez, de los elementos más importantes y lo que más se debe cuidar, especialmente cuando se trata de la comunicación interna.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

- Primera:** En cuanto al objetivo 1, Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.642, demostró una alta asociación entre las variables.
- Segunda:** En cuanto al objetivo 2, Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.-0.410, demostró una moderada asociación entre las variables.
- Tercera:** En cuanto al objetivo 3, Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.780, demostró una alta asociación entre las variables.
- Cuarta:** En cuanto al objetivo general, Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.773, demostró una alta asociación entre las variables.

## **VI. Recomendaciones**

### **Recomendaciones**

- Primera:** Se recomienda al área de comunicaciones revisar el plan de comunicaciones de la entidad a fin de mejorar los procesos estratégicos de la comunicación interna que tendrá un efecto inmediato en el desarrollo de la gestión de la entidad.
- Segunda:** Se recomienda al área de RRHH mejorar los perfiles de los puestos de trabajo y establecer con qué competencias laborales debe contar a fin de mejorar los próximos procesos de reclutamiento de personal, capacitar al personal de esta área en lo que concierne a competencias laborales insertándolo en el plan de capacitación anual de la entidad.
- Tercera:** Se recomienda a la dirección de la entidad la capacitación de todo el personal de la entidad en lo relacionado a competencias laborales y la importancia de la comunicación interna en el desarrollo de la gestión de la entidad, así mismo implementar todas las recomendaciones en los planes de la entidad para que tengan sostenibilidad en el tiempo y en el accionar de la institución.

## **VII. Referencias Bibliograficas**

## Referencias Bibliográficas

- Atanasof, M. (2010). *Competencias Laborales en la Administración Pública*. Recuperado de: <http://www.sgp.gov.ar/contenidos/onig/docs/competencias.pdf>
- Allendes, A. (2010). *Estudio comparativo de los patrones de comunicación*. Recuperado de: <http://www.psicologoallendes.com/files/Tesis-%20Estudio%20Comparativo%20de%20los%20patrones%20de%20comunicaci%C3%B3n.pdf>
- Alfaro, C. (2012). *Metodología de investigación científica aplicado a la Ingeniería*. Recuperado de: [http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/IF\\_abril\\_2012/if\\_alfaro%20rodriguez\\_fiee.pdf](http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_abril_2012/if_alfaro%20rodriguez_fiee.pdf).
- Bolunta (2016). *Comunicación interna y externa*. Recuperado de: <http://www.bolunta.org/manual-comunicacion/comunicacion-2-1.asp>
- Candel, R. (2012). *Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego*. Universidad de Granada. España. Recuperado de: <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/84063/TMJCR.pdf?sequence=1>
- Capriotti, P. (2010). *La comunicación interna*. Recuperado de: [http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion\\_Interna.pdf](http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf)
- Cochachi y Negrón (2010), *Pautas para elaborar proyectos de Investigación Pedagógicas*, Universidad Nacional de Educación. Recuperado de: Enrique Guzmán y Valle, CEMED editores.
- Camacaro, R. (2014). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. (Caso: Aviación Militar Venezolana)*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis->

doctorales/2010/prc/instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos.htm

Cazau, P. (2010). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*.

Recuperado de:

<http://alcazaba.unex.es/asg/400758/materiales/introducci%c3%93n%20a%20la%20investigaci%c3%93n%20en%20cc.ss..pdf>

Camacho, A y Katime, A (2010). Colombia. Tesis: *Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan*. Santa Marta. Universidad Sergio Arboleda.

Definición De (2016). *Definición de Retroalimentacion*. Recuperado de:

<http://definicion.de/retroalimentacion/>

Deusto (2015). *Información y comunicación dentro de la organización*.

Recuperado de:

<http://paginaspersonales.deusto.es/mpoblete2/orientaci%C3%B3ndepersona/..%5Ci+c.htm>

Díaz, LL. (2010). *Conceptos básicos de competencia laboral*. Recuperado de:

<http://bvs.sld.cu/revistas/infd/n809/infd2209.htm>

Espichanrio, S. (2011). *10 conceptos de liderazgo*. Recuperado de:

<http://shandyespichanrio.blogspot.pe/2011/09/10-conceptos-de-liderazgo.html>

Fabrik (2012). *La comunicación en una empresa*. Recuperado de:

<http://www.crecenegocios.com/la-comunicacion-en-una-empresa/>

Florido, J. (2012). *Comunicación - Feedback y Retroalimentación*. Recuperado de:

<http://jlfloridod.blogspot.pe/2012/05/comunicacion-feedback-y.html>

Galán, H (2009). *Técnicas de recolección de datos*. Recuperado el 20-11-15, de:

<http://recodatos.blogspot.com/2009/05/tecnicas-de-recoleccion-de-datos.html>



- García, G. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. Recuperado de: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html)
- Hernández C. (2010) Lima. *Hospitales del Sector Salud: Dirección y Gestión efectivas para la calidad, mejor continua y competitividad de los servicios médicos*. Recuperado de: <http://www.trabajos85/hospitales-sector-salud-direccion-gestion-efectivas/hospitales-sector-salud-direccion-gestion-efectivas2.shtml>
- Hernández, M. (2013). *Concepto de comunicación y componentes del proceso comunicativo*. Recuperado de: <http://www.efdeportes.com/efd178/componentes-del-proceso-comunicativo.htm>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Ilo (2010). *Competencias laborales? Elementos claves a considerar*. Recuperado de: [http://www.ilo.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/vargas/for\\_com/ii.htm](http://www.ilo.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/vargas/for_com/ii.htm)
- King, N. (2012). *Comunicación organizacional: tipos, flujos, barreras y auditoría*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>
- Ludeña, A. (2010). *La Formación por Competencias Laborales Guía Técnico - Pedagógica para Docentes de Formación profesional*. 6 Edición. CAPLAB.
- León, V. (2012). *El método hipotético-deductivo*. Recuperado de: <http://www.lasangredelleonverde.com/el-metodo-hipotetico-deductivo/>

- Marcillo (2014). Tesis Doctoral: *Modelo de gestion por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí*. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/797/1/marcillo\\_norma\\_gesti%c3%93n\\_competencias\\_sur%20manabi.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/797/1/marcillo_norma_gesti%c3%93n_competencias_sur%20manabi.pdf)
- Muñiz, M. (2016). *La comunicación interna*. Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición :: Capítulo 9. La comunicación dentro del marketing. Recuperado de: <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>
- Moreno (2013), *Artículo: Metodología de investigación, pautas para hacer tesis*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html>
- Murillo B. (2011). *Enfoques cuantitativo y cualitativo de la investigación en ciencias sociales*. Recuperado de: [http://www.tlalpan.uvmnet.edu/oiid/download/Enfoques%20cualitativo%20cuantitativo\\_04\\_CSO\\_PSIC\\_PICS\\_E.pdf](http://www.tlalpan.uvmnet.edu/oiid/download/Enfoques%20cualitativo%20cuantitativo_04_CSO_PSIC_PICS_E.pdf)
- Medrano, M. (2012). *La comunicación interna en las organizaciones*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>
- Morales, M. (2010). *Elaboración de las descripciones de puestos del departamento de asuntos regulatorios, en una empresa farmacéutica basados en competencias laborales*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06\\_2950.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2950.pdf)
- Mertens, L. (2015). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. Recuperado de: <http://campus-oei.org/oeivirt/fp/01cap05.htm>
- Mendez, M. (2016). *Motivación según autores*. Recuperado de: <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>

- Magaña, V. (2012). *Barreras de la comunicación*. Recuperado de: <http://comunic-organizac-valeria-cancino.blogspot.pe/2012/08/barreras-de-la-comunicacion.html>
- Navarro, C. (2016). *Competencias Laborales*. Recuperado de: <http://www.navarrocapacitacion.cl/competencias-laborales.html>
- Nogales, G. (2013). *La importancia del liderazgo en las organizaciones*. Recuperado de: <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/spaw2/uploads/images/file/Import%20liderazgo%20en%20organizacs.pdf>
- Orozco, R. (2012). *Barreras de la comunicación interna*. Recuperado de: <http://www.desarrolloweb.com/articulos-copyleft/articulo-barreras-en-la-comunicacion-organizacional.html>
- Olamendi, G. (2016). *Guía Pedagógica Estrategias De Comunicación, Motivación y Liderazgo Orientadas al Fortalecimiento Del Proceso De Cultura Organizacional*. Recuperado de: <http://mps1.minproteccionsocial.gov.co/evtmedica/linea%203.3/1.2tipos.html>
- Pérez, L. (2011). *La comunicación externa y interna*. Recuperado de: <http://areliperezlopez.blogspot.pe/2011/09/la-comunicacion-externa-y-interna.html>
- Quispe, M. (2011). Tesis Doctoral: *La valoración del personal sobre la comunicación interna*. Universidad Peruana Unión, filial Juliaca.
- Quero B. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cron Bach*. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>.
- Rodríguez, L. (2014). *3 tendencias hacia la comunicación interna 2.0*. Recuperado de: <http://www.altonivel.com.mx/46947-3-tendencias-hacia-la-comunicacion-interna-2.0.html>

- Ruiz, M. (2014). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán*, Sinaloa, México. Recuperado de: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas\\_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)
- Ramos, K. (2012). *La importancia de las competencias laborales*. Recuperado de: <http://revistaconsultoria.com.mx/la-importancia-de-las-competencias-laborales/>
- Sánchez, R. (2010). *Concepto de Identidad*. Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/mocl/rodriguez\\_s\\_jl/capitulo1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/mocl/rodriguez_s_jl/capitulo1.pdf)
- Sánchez, E. (2012). Tesis de Maestría: *Las competencias laborales en el desempeño de la función del contador público en las fuerzas armadas nacionales: clave en el éxito institucional*. Universidad de Carabobo. Venezuela. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1108/Esanchez.pdf?sequence=1>
- Sunarp (2016). *Quienes Somos*. Portal de la Sunarp. Recuperado de: <https://www.sunarp.gob.pe/qsomos.asp>
- Salinas, A. (2016). *Comunicación interna y externa*. Recuperado de: <http://www.elmeridianodesucre.com.co/editorial/columnistas/item/4426-comunicacion-interna-y-externa>
- Satir, V. (2012). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. Editorial Pax México
- Santoyo, A. (2010). *Patrones de la comunicación. Ciencia Tecnología Sociedad y Valores 2 tercer semestre*. Antología de lecturas. Recopiladores.
- Sandoval, F. (2010). *Evolución del concepto de competencia laboral*. Recuperado de: [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/vrac/documentos/Curricular\\_Documentos/Evento/Ponencias\\_6/sandoval\\_Franklin\\_y\\_otros.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_6/sandoval_Franklin_y_otros.pdf)

Thompson, I. (2010). *Encuesta*. Recuperado de:  
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>.

Tuesta, C. (2010). Tesis: *Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa “Santo Toribio de Mogrovejo” del distrito de Zaña-Chiclayo*. Universidad: Santo Toribio de Mogrovejo

Zafra, E. (2013). *Los patrones de comunicación humanos no han cambiado con las redes sociales*. Recuperado de:  
<https://www.technologyreview.es/internet/42090/los-patrones-de-comunicacion-humanos-no-han/>

## **VIII. Anexos**

## Anexo 1: Matriz de Consistència

TÍTULO:COMPETENCIAS LABORALES Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS TRABAJADORES PROFESIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP).

LIMA. 2016.

AUTOR: MGTR. ANABELL VIVANCO FONSECA.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>  ¿Qué relación existe entre las Competencias laborales y la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016?	<b>OBJETIVO GENERAL</b>  Determinar qué relación existe entre las Competencias laborales y la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>  Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.	<b>Variable 1: Competencias Laborales.</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Clima	Relaciones Identificación	1-8	Óptima (93-125) Regular (59-92) No Óptima (25-58)
			Liderazgo	Participación Empatía	9-14	
			Identidad	Comunicación	15-17	
Motivación	Confianza Estímulos Expectativa	18-25				
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b>  ¿Qué relación existe entre las Competencias laborales y la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  Determinar qué relación existe entre las Competencias laborales y la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>  Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.	<b>Variable 2: Comunicación Interna.</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Patrones de comunicación	Manejo de información Confianza Medios de información	1-20	Alta (126-170) Media (80-125) Baja (34-79)
			Barreras de comunicación	Sesgo de la información Falta de seguridad Relación escalonada	21-29	
			Retroalimentación	Manejo de la información Seguridad Buena explicación	30-34	
¿Qué relación existe entre las Competencias laborales y la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016?	Determinar qué relación existe entre las Competencias laborales y la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.	Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.				
¿Qué relación existe entre las Competencias laborales y la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016?	Determinar qué relación existe entre las Competencias laborales y la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.	Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>TIPO: BÁSICO</b></p> <p>Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p><b>NIVEL: Causal</b></p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>60 trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). Lima. 2016.</p> <p>La muestra es de es de 60 trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). Lima. 2016. Por tanto es una muestra censal o poblacional al ser la población igual a la muestra.</p>	<p><b>VARIABLE:</b> COMPETENCIAS LABORALES.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> ENCUESTA DE COMPETENCIAS LABORALES.</p> <p><b>TÉCNICAS:</b> ENCUESTA.</p> <p><b>AUTOR:</b> COJULUN CIFUENTES.</p> <p><b>AÑO:</b> 2012</p> <p><b>MONITOREO:</b> AGOSTO 2016.</p> <p><b>ÁMBITO DE APLICACIÓN:</b> SUNARP.</p> <p><b>VARIABLE:</b> COMUNICACIÓN INTERNA.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p><b>TÉCNICAS:</b> ENCUESTA.</p> <p><b>AUTOR:</b> GF. ASESORES</p> <p><b>AÑO:</b> 2003.</p> <p><b>MONITOREO:</b> AGOSTO 2016.</p> <p><b>ÁMBITO DE APLICACIÓN:</b> SUNARP.</p> <p><b>FORMA DE ADMINISTRACIÓN:</b> DIRECTA</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>Coefficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, <math>\rho</math> es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "<math>\rho</math>", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> <div data-bbox="1377 483 1854 743" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <math display="block">\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}</math> </div> <p><math>\rho = r_s</math></p> <p>Dónde:</p> <p><math>\rho</math> = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</p> <p><math>\sum</math> = Diferencia entre los rangos</p> <p><math>d</math> = Diferencia entre los correspondientes estadísticos.</p> <p><math>n</math> = Número de parejas</p> <p>Nivel de Significación:</p> <p>Si <math>p &lt; 0.05 \Rightarrow</math> Existe relación entre las variables</p> <p>Si <math>p &gt; 0.05 \Rightarrow</math> No existe relación entre las variables</p>



## Anexo 2

### Instrumentos.

#### Cuestionario de Competencias laborales.

**INSTRUCCIONES:** Estimado usuario, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *las competencias laborales, en la entidad*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

DIMENSION CLIMA	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1. ¿Se siente a gusto en su ambiente de trabajo?					
2. ¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo?					
3. ¿Tiene buenos compañeros en su trabajo?					
4. ¿Es buena su relación con el personal de las otras áreas?					
5. ¿Tiene en la entidad libertad para expresar sus inquietudes?					
6. ¿Se siente parte de la entidad?					
7. ¿Siente que la empresa se preocupa por Ud.?					
8 ¿Se puede mejorar su ambiente de trabajo?					
DIMENSION DE LIDERAZGO	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
9. ¿Participa en la toma de decisiones en su trabajo?					
10. ¿Su jefe conversa siempre con Usted, de los problemas del centro?					
11. ¿Es adecuado el trato del Gerente hacia los trabajadores?					
12. Su jefe es irremplazable?					
13. ¿Si jefe tiene cualidades de líder?					
14. ¿Su jefe cree que es el personaje principal					

dentro de la institución?					
<b>DIMENSION DE IDENTIDAD</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
15. ¿Se identifica con la institución en la que labora?					
16. ¿Sabe Ud. desde cuando existe la institución, fecha de creación?					
17. ¿Podría acuñar un lema o eslogan que caracterice a la institución?					
18. ¿Considera que Ud. es importante para la institución?					
19. ¿Cree que la institución lo considera importante para su funcionamiento?					
20. ¿Le informan sobre las cosas que suceden en la institución?					
21. ¿Le agrada su trabajo?					
<b>DIMENSION DE MOTIVACION</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
22. ¿Se siente recompensado por el trabajo que realiza?					
23. Considera que tiene buena motivación para realizar su trabajo?					
24. ¿Se sientes encasillado en el puesto que ocupa?					
25. ¿Necesitar impulsar o mejorar su rendimiento?					

## Cuestionario de Comunicación Interna

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta la Comunicación Interna en la entidad*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

	<b>DIMENSION PATRONES DE COMUNICACIÓN.</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.					
<b>2</b>	La comunicación en la entidad generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.					
<b>3</b>	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la entidad.					
<b>4</b>	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.					
<b>5</b>	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.					
<b>6</b>	La información relacionada con el proyecto de la entidad (misión, visión, valores) me llega a través de mi superior inmediato.					
<b>7</b>	La información relacionada con resultados financieros de la entidad, me llega a través de mi superior inmediato.					
<b>8</b>	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.					
<b>9</b>	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.					

10	Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar.					
11	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.					
12	La información relacionada con nuevos productos y servicios de la entidad, me llega a través de mi superior inmediato.					
13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.					
14	Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.					
15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.					
16	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.					
17	La información relacionada con eventos de la entidad, me llega a través de mi superior inmediato.					
18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.					
19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.					
20	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable					
	<b>DIMENSIÓN BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
21	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la entidad, a través de mi superior inmediato.					
22	La información relacionada con					

	instrucciones operativas de la entidad, me llega a través de mi superior inmediato					
23	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.					
24	Me salto los canales formales de la entidad cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.					
25	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.					
26	En la entidad, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.					
27	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.					
28	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.					
29	En la entidad la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.					
	<b>DIMENSION DE RETROALIMENTACION</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
30	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.					
31	En la entidad, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parecen ser interpretadas de distintas maneras.					
32	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.					
33	Me entero de los problemas					

	que necesitan atención por mi superior inmediato.					
34	En general, mi superior inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.					

## Anexo 3

### Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	X		X		X		
2	La comunicación en la Organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los supervisores.	X		X		X		
3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Organización.	X		X		X		
4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo	X		X		X		
5	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
7	La información relacionada con Resultados Financieros de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.	X		X		X		
9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	X		X		X		
10	Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar.	X		X		X		
11	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.	X		X		X		
12	La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	X		X		X		
14	Existe un clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.	X		X		X		
15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.	X		X		X		
16	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.	X		X		X		
17	La información relacionada con campañas comerciales de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	X		X		X		
19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.	X		X		X		
20	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.	X		X		X		
21	<b>BARRERAS DE LA COMUNICACION</b> Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización.	Si	No	Si	No	Si	No	





## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítem s	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se siente a gusto en su ambiente de trabajo?	X		X		X		
2	¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
3	¿Tiene buenos compañeros en su trabajo?	X		X		X		
4	¿Es buena su relación con el personal de las otras áreas?	X		X		X		
5	¿Tiene en la entidad libertad para expresar sus inquietudes?	X		X		X		
6	¿Se siente parte de la entidad?	X		X		X		
7	¿Siente que la empresa se preocupa por Ud.?	X		X		X		
8	¿Se puede mejorar su ambiente de trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSION DE LIDERAZGO</b>								
9	¿Participa en la toma de decisiones en su trabajo?	X		X		X		
10	¿Su jefe conversa siempre con Usted, de los problemas del centro?	X		X		X		
11	¿Es adecuado el trato del Gerente hacia los trabajadores?	X		X		X		
12	¿Su jefe es inemplazable?	X		X		X		
13	¿Su jefe tiene cualidades de líder?	X		X		X		
14	¿Su jefe cree que es el personaje principal dentro de la institución?	X		X		X		
<b>DIMENSION DE IDENTIDAD</b>								
15	¿Se identifica con la institución en la que labora?	X		X		X		
16	¿Sabe Ud. desde cuando existe la institución, fecha de creación?	X		X		X		
17	¿Podría acuñar un lema o eslogan que caracterice a la institución?	X		X		X		
18	¿Considera que Ud. es importante para la institución?	X		X		X		
19	¿Cree que la institución lo considera importante para su funcionamiento?	X		X		X		
20	¿Le informan sobre las cosas que suceden en la institución?	X		X		X		
21	¿Le agrada su trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSION DE MOTIVACION</b>								
22	¿Se siente recompensado por el trabajo que realiza?	X		X		X		
23	¿Considera que tiene buena motivación para realizar su trabajo?	X		X		X		
24	¿Se sientes encasillado en el puesto que ocupa?	X		X		X		
25	¿Necesitar impulsar o mejorar su rendimiento?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] No aplicable [ ]

22 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTADIO DNI 18168818

Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO ODONTOLOGO

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS LABORALES**

CERTIFICADO DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE QUE MIDE LAS COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS										
Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias		
		Si	No	Si	No	Si	No			
DIMENSION CLIMA										
1	¿Se siente a gusto en su ambiente de trabajo?	X		X		X				
2	¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo?	X		X		X				
3	¿Tiene buenos compañeros en su trabajo?	X		X		X				
4	¿Es buena su relación con el personal de las otras áreas?	X		X		X				
5	¿Tiene en la entidad libertad para expresar sus inquietudes?	X		X		X				
6	¿Se siente parte de la entidad?	X		X		X				
7	¿Siente que la empresa se preocupa por Ud.?	X		X		X				
8	¿Se puede mejorar su ambiente de trabajo?	X		X		X				
DIMENSION DE LIDERAZGO										
9	¿Participa en la toma de decisiones en su trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Su jefe conversa siempre con Usted, de los problemas del centro?	X		X		X		X		
11	¿Es adecuado el trato del Gerente hacia los trabajadores?	X		X		X		X		
12	¿Su jefe es irremplazable?	X		X		X		X		
13	¿Si jefe tiene cualidades de líder?	X		X		X		X		
14	¿Su jefe cree que es el personaje principal dentro de la institución?	X		X		X		X		
DIMENSION DE IDENTIDAD										
15	¿Se identifica con la institución en la que labora?	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Sabe Ud. desde cuando existe la institución, fecha de creación?	X		X		X		X		
17	¿Podría acuñar un lema o eslogan que caracterice a la institución?	X		X		X		X		
18	¿Considera que Ud. es importante para la institución?	X		X		X		X		
19	¿Cree que la institución lo considera importante para su funcionamiento?	X		X		X		X		
20	¿Le informan sobre las cosas que suceden en la institución?	X		X		X		X		
21	¿Le agrada su trabajo?	X		X		X		X		
DIMENSION DE MOTIVACION										
22	¿Se siente recompensado por el trabajo que realiza?	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
23	¿Considera que tiene buena motivación para realizar su trabajo?	X		X		X		X		
24	¿Se sientes encasillado en el puesto que ocupa?	X		X		X		X		
25	¿Necesitar impulsar o mejorar su rendimiento?	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Suficiencia

Apellidos y nombre s del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimer

22 de Noviembre del 2016

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	X		X		X		
2	La comunicación en la Organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los supervisores.	X		X		X		
3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Organización.	X		X		X		
4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo	X		X		X		
5	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
7	La información relacionada con Resultados Financieros de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.	X		X		X		
9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	X		X		X		
10	Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar.	X		X		X		
11	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.	X		X		X		
12	La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	X		X		X		
14	Existe un clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.	X		X		X		
15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.	X		X		X		
16	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.	X		X		X		
17	La información relacionada con campañas comerciales de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	X		X		X		
19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.	X		X		X		
20	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.	X		X		X		
<b>BARRERAS DE LA COMUNICACION</b>		Si	No	Si	No	Si	No	

21	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.	X					X			
22	La información relacionada con instrucciones operativas de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X					X			
23	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.	X					X			
24	Me salto los canales formales de la Organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	X					X			
25	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	X					X			
26	En la Organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.	X					X			
27	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.	X					X			
28	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	X					X			
29	En la Organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.	X					X			
<b>RETROALIMENTACIÓN</b>										
30	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.	X					X			
31	En la Organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras	X					X			
32	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.	X					X			
33	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato	X					X			
34	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.	X					X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA** 22 de Noviembre del 2016

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimer



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS LABORALES**

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se siente a gusto en su ambiente de trabajo?	X		X		X		
2	¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
3	¿Tiene buenos compañeros en su trabajo?	X		X		X		
4	¿Es buena su relación con el personal de las otras áreas?	X		X		X		
5	¿Tiene en la entidad libertad para expresar sus inquietudes?	X		X		X		
6	¿Se siente parte de la entidad?	X		X		X		
7	¿Siente que la empresa se preocupa por Ud.?	X		X		X		
8	¿Se puede mejorar su ambiente de trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSION DE LIDERAZGO</b>								
9	¿Participa en la toma de decisiones en su trabajo?	X		X		X		
10	¿Su jefe conversa siempre con Usted, de los problemas del centro?	X		X		X		
11	¿Es adecuado el trato del Gerente hacia los trabajadores?	X		X		X		
12	¿Su jefe es irremplazable?	X		X		X		
13	¿Su jefe tiene cualidades de líder?	X		X		X		
14	¿Su jefe cree que es el personal principal dentro de la institución?	X		X		X		
<b>DIMENSION DE IDENTIDAD</b>								
15	¿Se identifica con la institución en la que labora?	X		X		X		
16	¿Sabe Ud. desde cuando existe la institución, fecha de creación?	X		X		X		
17	¿Podría acunar un lema o eslogan que caracterice a la institución?	X		X		X		
18	¿Considera que Ud. es importante para la institución?	X		X		X		
19	¿Cree que la institución lo considera importante para su funcionamiento?	X		X		X		
20	¿Le informan sobre las cosas que suceden en la institución?	X		X		X		
21	¿Le agrada su trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSION DE MOTIVACION</b>								
22	¿Se siente recompensado por el trabajo que realiza?	X		X		X		
23	¿Considera que tiene buena motivación para realizar su trabajo?	X		X		X		
24	¿Se sientes encasillado en el puesto que ocupa?	X		X		X		
25	¿Necesitar impulsar o mejorar su rendimiento?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09836465

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN


<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Noviembre del 2016

  
 HCV  
 SECRETARÍA DE  
 ADMINISTRACIÓN  
 Dr. Mildred Jenica Ledesma Cuadros  
 DIRECTORA DE  
 CATEGORÍA DE PORTUARIOS  
 DE TRABAJO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La información que proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	X		X		X		
2	La comunicación en la Organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los supervisores.	X		X		X		
3	Intercambio de información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Organización.	X		X		X		
4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo	X		X		X		
5	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
7	La información relacionada con Resultados Financieros de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.	X		X		X		
9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	X		X		X		
10	La información que me da más información de la que puedo usar.	X		X		X		
11	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.	X		X		X		
12	La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	X		X		X		
14	Existe un clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.	X		X		X		
15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.	X		X		X		
16	La información relacionada con campañas comerciales de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
17	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	X		X		X		
18	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.	X		X		X		
19	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.	X		X		X		
20		X		X		X		
21	<b>BARRERAS DE LA COMUNICACION</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización,	X		X		X		



## Anexo 4

### Base de datos

N. º	COMUNICACIÓN INTERNA																																	
	Patrones de comunicación																				Barreras de comunicación									Retroalimentación				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3
3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	2	2	2	5	3	3	5	4	3	2	5	5	5	3
4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	2	4
7	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
8	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
9	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	4	2
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
11	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
12	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
13	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2
14	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
15	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
16	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	4
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3
19	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
20	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
21	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	4	2
22	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
23	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
24	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
25	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	4
26	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
27	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
28	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1
29	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3
30	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
31	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
32	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3
33	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2
34	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3



3	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
3	6	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	
3	7	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
3	8	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
3	9	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	4	
1	3	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2
4	1	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
4	2	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	
4	5	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	4	2	
4	6	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
4	7	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	
4	8	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	
1	3	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2
5	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	
5	1	3	3	2	1	3	1	3	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	
5	2	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	
5	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	4	2	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
5	5	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	1	4	3	3	3	3	3	2	2	
5	6	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	
5	7	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	4	2	
5	8	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
5	9	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	4	
6	0	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	4	

N°	COMPETENCIAS LABORALES																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	#	#	25
1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	5	5	3
4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
6	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4
7	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
9	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3

11	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
12	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
13	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
15	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
16	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
18	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
20	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
21	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
23	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
24	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
25	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3
26	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
27	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
28	4	3	4	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
29	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
30	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
31	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
32	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1
34	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
35	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
36	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
38	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
39	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3
13	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1
41	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
42	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
43	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
44	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
47	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
48	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1
50	3	3	3	3	4	2	4	4	1	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
51	3	2	4	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	3	3
52	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
55	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
56	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
59	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3
60	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3

N. º	COMUNICACIÓN INTERNA PILOTO																																	
	Patrones de comunicación																			Barreras de comunicación										Retroalimentación				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3
3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	2	2	2	5	3	3	5	4	3	2	5	5	5	3
4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5

6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	2	4
7	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
8	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
9	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	4	2	
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
11	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
12	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
13	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2	
14	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
15	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
16	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	4		
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3		
19	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
20	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
21	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	4	2	
22	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
23	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
24	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
25	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	4	
26	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
27	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
28	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	
29	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	
30	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	

N°	COMPETENCIAS LABORALES PILOTO																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	#	#	25
1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	5	5	3
4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4

5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
6	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4
7	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
9	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
11	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
12	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
13	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	1
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
15	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
16	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
18	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
20	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
21	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
23	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
24	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
25	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3
26	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
27	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
28	4	3	4	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
29	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
30	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4

## **Anexo 5**

### **Artículo Científico**

#### **1. TÍTULO**

Competencias laborales y comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

#### **2. AUTOR**

Anabell Milagros Vivanco Fonseca

[anabell2016@hotmail.com](mailto:anabell2016@hotmail.com)

Estudiante del Programa de Magíster en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

#### **3. RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar qué relación existe entre las Competencias laborales y la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016; constituido por 60 trabajadores. La muestra considera a toda la población, en los cuales se ha empleado las variables: Competencias Laborales y Comunicación Interna.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel casual, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Encuesta de Competencias Laborales, conformado por 25 ítems, en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca) y Cuestionario de Comunicación Interna, conformado por 34 ítems, en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de las competencias laborales y la comunicación interna en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: las Competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Competencias Laborales y Comunicación Interna.

## 5. ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the relationship between labor competencies and internal communication in professional workers of the National Superintendency of Public Registries (Sunarp). Lima. 2016; Constituted by 60 workers. The sample considers the entire population, in which the following variables have been used: Labor Competencies and Internal Communication.

The method used in the investigation was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental design of casual level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instrument: Labor Competency Survey, conformed by 25 Likert scale (always, almost always, sometimes, almost never, never), and Internal Communication Questionnaire, made up of 34 items, on the Likert scale (always, almost always, sometimes, almost never, never ), Which provided information about labor competencies and internal communication in its different dimensions, the results of which are presented graphically and verbatim.

The research concludes that there is significant evidence to affirm that: Labor competencies are significantly related to internal communication in the professional workers of the National Superintendency of Public Records (Sunarp). Lima. 2016.

## 6. KEYWORDS

Labor Competencies and Internal Communication.

## 7. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: “Competencias laborales y comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016”, fue desarrollado con un diseño no experimental de nivel casual; tuvo como punto de partida la relación entre las Competencias Laborales y la Comunicación Interna de los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). La presente investigación consta de VI capítulos los cuales son detallados a continuación. Estos son: Capítulo I: Constituido por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y la fundamentación científica, el marco conceptual, el planteamiento del problema, que comprende el problema de investigación, formulación del problema, que son interrogantes a los cuales responde la investigación; Hipótesis; objetivos de la investigación; En el Capítulo 2: Se presenta el marco metodológico, que comprende las variable, la

operacionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y los aspectos éticos. En el Capítulo 3: Se presentan los resultados de la investigación, los mismos que dan cuenta de los hallazgos logrados con sus respectivos análisis. En el Capítulo 4: Se procede a la discusión de los resultados de la investigación. En el Capítulo 5: Se exponen a las conclusiones a las cuales arribó investigación. En el Capítulo 6: Se detallan las recomendaciones que se brindan. En el Capítulo 7: Se presentan las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación.

## **8. METODOLOGÍA**

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel casual, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Encuesta de Competencias Laborales, conformado por 25 ítems, en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca) y Cuestionario de Comunicación Interna, conformado por 34 ítems, en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de las competencias laborales y la comunicación interna en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

## **9. RESULTADOS**

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

### **Hipótesis general**

Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

### **Hipótesis Nula**

Las Competencias laborales no se relacionan significativamente con la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

Tabla 1

*Correlación competencias laborales y comunicación interna*

Correlaciones				
			Competencias Laborales	Comunicación Interna
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,773**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	,773**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 2

*Las Competencias laborales en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Óptimo	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	47	78,3	78,3	80,0
	Óptimo	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Fuente: Cuestionario de Competencias Laborales (Anexo 2)*

Tabla 3

*Comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	10	16,7	16,7	16,7
	Media	38	63,3	63,3	80,0
	Alta	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna (Anexo 2)*



Tabla 4

*Competencias laborales y comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.*

		Competencias Laborales			Total
		No Óptimo	Regular	Óptimo	
Comunicación Interna	Baja	0	10	0	10
		0,0%	16,7%	0,0%	16,7%
	Media	1	37	0	38
		1,7%	61,7%	0,0%	63,3%
	Alta	0	0	12	12
		0,0%	0,0%	20,0%	20,0%
Total		1	47	12	60
		1,7%	78,3%	20,0%	100,0%

*Fuente: Cuestionario de Competencias Laborales y Comunicación Interna (Anexo 2)*

## 10. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Candel (2012); puesto que coincide en afirmar que las competencias laborales para la administración de recursos humanos, permiten el mejor desarrollo de los procesos dentro de una institución sea esta pública o privada, ya que la visión global se transforma; es decir, de trabajar en un ambiente plano en donde cada uno se limita o restringe a cumplir con las tareas que única y exclusivamente les son asignadas, se cambia a una visión mucho más flexible en donde el empleado busca el crecimiento dentro de la empresa, aumentando sus conocimientos y perfeccionando sus habilidades, es mucho más participativo y se involucra más en conocer el negocio, se convierte en un empleado multifuncional que busca el crecimiento personal e institucional.

Igualmente de los hallazgos encontrado la presente investigación corrobora lo planteado por Morales (2010), puesto que coincide en afirmar que en los últimos años, las organizaciones han utilizado el término competencia para describir aquellas características humanas que identifican los comportamientos de los empleados cuando realizan su labor con alto desempeño; en este sentido conocer las competencias de un trabajador es muy importante porque permite identificar lo que la persona sabe hacer y cómo realiza sus funciones.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Camacho, (2010), puesto que coincide en afirmar que un buen manejo de la información se puede transformar en una pieza clave dentro de las organizaciones para una

correcta transmisión de los objetivos y valores a su recurso humano. Hoy, en un mercado tan competitivo, resulta importante crear lazos de pertenencia entre las personas y las compañías.

## **11. CONCLUSIONES**

En cuanto a la Hipótesis general, se demuestra que las Competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016.

## **12. REFERENCIAS**

- Candel, R. (2012). Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego. Universidad de Granada. España. Recuperado de: <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/84063/TMJCR.pdf?sequence=1>
- Camacho, A y Katime, A (2010). Colombia. Tesis: Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan. Santa Marta. Universidad Sergio Arboleda
- García, G. (2012). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. Recuperado de: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html)
- Morales, M. (2010). Elaboración de las descripciones de puestos del departamento de asuntos regulatorios, en una empresa farmacéutica basados en competencias laborales. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06\\_2950.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2950.pdf)

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN****PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Anabell Milagros Vivanco Fonseca, estudiante (X), egresado ( ), docente ( ), del Programa de Magíster en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 09869233, con el artículo titulado: “Competencias laborales y comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Lima, 17 de Enero de 2017

Nombres y apellidos: Anabell Milagros Vivanco Fonseca

DNI: 09869233